



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Sami Väisänen

Pikahuollon kehitys

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma

Insinöörityö

25.3.2020

Tekijä Otsikko	Sami Väisänen Pikahuollon kehitys
Sivumäärä Aika	37 sivua + 4 liitettä 25.3.2020
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Ajoneuvotekniikan tutkinto-ohjelma
Ammatillinen pääaine	Autosähkötekniikka
Ohjaajat	Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen
<p>Tämä insinöörityö käsittelee ajoneuvoalan yrityksen pikahuollon prosessia ja sen kehityskohtia. Tutkimus on jaettu pikahuollon prosessin kannalta tärkeisiin kolmeen päätekijään, joita ovat asiakkaat, asiakaspalvelijat ja mekaanikot. Lisäksi työssä esitellään pikahuollon eri toimintamalleja sekä pikahuollossa suoritettavia töitä.</p> <p>Insinöörityön tavoitteena on löytää pikahuollon toiminnasta kehityskohteita erilaisia tutkimusmenetelmiä käyttäen. Asiakkaiden kyselytutkimuksen sekä asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen haastattelujen perusteella pyrittiin luomaan laaja näkemys pikahuollon prosessin toiminnasta. Kyselystä ja haastatteluista muodostettiin kuvaajia, jotka tukevat tutkimuksen analysointia ja auttavat selvittämään kehityskohteita.</p> <p>Analysoimalla tutkimuksen eri osia havaittiin niin toimivia prosesseja kuin kehitystä vaativia kohteita. Suurimpana ongelmana havaittiin diagnosointiin ja korjaukseen arvioitavan ajan informointi asiakkaalle. Keskeisimmät kehitysehdotukset ovat selkeiden toimintamallien luominen työmääräyksien avaamiseen ja aikataulujen informointiin sekä asiakaspalvelijoiden työaikojen suunnittelu pikahuollon prosessiin sopivaksi. Kehitysehdotukset on suunniteltu sulautumaan pikahuollon toimiviin prosesseihin, jolloin suuria muutoksia ei tarvitse toteuttaa ja kehitysehdotuksien käyttöönottoon ei muodostuisi suurta kynnystä.</p>	
Avainsanat	pikahuolto, prosessin kehittäminen, kommunikaatio, asiakaspalvelu

Author Title	Sami Väisänen Developing the Express Service of an Automotive Company
Number of Pages Date	37 pages + 4 appendices 25 March 2020
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Professional Major	Automotive Electronic Engineering
Instructors	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer
<p>This Bachelor's thesis deals with developing the express service process of a vehicle company. The thesis focuses on three important main elements that affect in the express service process. These main elements are customers, customer service representatives and mechanics. In addition, this thesis presents different operating models in the express service.</p> <p>The aim of the thesis was to find development areas for the express service using different research methods. First a customer survey was carried out and then customer service representatives and mechanics were interviewed. Based on the customer survey and interviews it was possible to identify areas for development work.</p> <p>During the analysis of the process, both working processes and objects requiring development were identified. The biggest problem was found to be informing the customer about the diagnosis and repair work as well as informing the customer about the estimated time required for vehicle diagnosis and repair. Key development proposals include creating clear operating models for opening work orders and for informing about schedules as well as for planning working hours of the customer service representatives to fit into the express services process. These development recommendations can be easily applied in the working processes in the express service, and no major changes in the service process will be needed.</p>	
Keywords	Express Service, development, process, communication, customer service

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Tutkimusmenetelmät	2
2.1	Kyselytutkimus	2
2.2	Haastattelu ja havainnointi	4
2.3	Aineiston analyysi	5
3	Pikahuollon palvelu ja tarve	6
4	Pikahuollon kokonaisuuden muodostuminen	7
4.1	Pikahuollon asiakkaat	7
4.1.1	Asiakasymmärrys	7
4.1.2	Asiakastyypit	8
4.1.3	Tarpeet ja odotukset	9
4.2	Asiakaspalvelu pikahuollossa	10
4.2.1	Ensivaikutelma ja asiakassuhteet	10
4.2.2	Tehtävät	11
4.3	Pikahuollon mekaanikot	12
4.3.1	Kommunikointi ja vuorovaikutus	12
4.3.2	Ammattitaito	13
5	Pikahuollon toimintamallit	14
5.1	Pikahuolto omana yrityksenä	15
5.2	Pikahuolto omana yksikkönä	16
5.3	Pikahuolto asiakaspalvelun alaisuudessa	17
5.4	Pikahuolto töiden ohessa	17
6	Pikahuollon tilanne yrityksessä	18
7	Pikahuollon kehitys	19
7.1	Asiakaspalautekysely, havainnointi ja haastattelut	20

7.1.1	Tulokset, analyysi ja kehitysehdotukset	20
7.1.2	Asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen kommunikointi	31
7.2	Kehitysehdotukset tiivistetysti	33
8	Pikahuollon tulevaisuus	34
9	Yhteenveto ja pohdinta	34
	Lähteet	36
	Liitteet	
	Liite 1. Saatekirje	
	Liite 2. Kyselylomake	
	Liite 3. Asiakaspalvelijoiden haastattelulomake	
	Liite 4. Mekaanikkojen haastattelulomake	

1 Johdanto

Pikahuollon kehitys on tärkeää ajoneuvojen sähköistymisen, digitalisoimisen ja uusien pakokaasujen jälkikäsittelyjärjestelmien jatkuvan kehityksen vuoksi. Asiakkaiden on tärkeää saada nopeasti tieto ajoneuvon tilasta vian ilmetessä. Pikahuollon tekemällä nopealla diagnoosilla voidaan välttää mahdolliset korjaamoiden pitkät jonotusajat ja maksimoida ajoneuvon turvallinen käyttö.

Tämä insinöörityö on tehty ajoneuvoalan yritykselle, jonka tavoitteena on parantaa pikahuollon toimivuutta. Insinöörityön tavoitteena on löytää pikahuollon prosessista ongelmakohtia ja tuoda niihin kehitysehdotuksia. Samalla etsitään pikahuollon toimivia prosesseja, jotta uudet kehitysehdotukset pystytään sulauttamaan toimiviin prosesseihin ja pikahuollon toiminnan kokonaisprosessi paranee.

Insinöörityössä käsitellään ja tutkitaan pikahuoltoa kolmen päätekijän kautta. Päätekijöinä toimivat asiakkaat, asiakaspalvelijat ja mekaanikot. Asiakaslähtöisyys on yrityksen yksi pääarvoista, ja pikahuollon toiminta perustuu asiakkaiden nopeaan ja laadukkaaseen palveluun, ja tästä syystä insinöörityön yhtenä osana on asiakkaat. Toisena päätekijänä toimivat asiakaspalvelijat. Asiakaspalvelijat ovat asiakkaan ensimmäinen kontakti pikahuoltoon tultaessa, ja he luovat ensivaikutelman pikahuollon toiminnasta. Asiakaspalvelijat kommunikoivat asiakkaan ja mekaanikkojen välissä, joten heillä on laaja näkemys virheellisistä ja toimivista prosesseista pikahuollossa. Asiakaspalvelijoiden palaute onkin avainasemassa kehityskohteita tarkasteltaessa. Kolmantena päätekijänä toimivat mekaanikot, jotka pystyvät antamaan laajan näkemyksen ajoneuvojen vikojen nopeasta diagnosoinnista ja korjauksesta sekä mahdollisista toimivista ja kehitystä vaativista prosesseista. Näiden kolmen päätekijän kautta tarkastellaan ja etsitään mahdollisia kehityskohteita pikahuoltoon.

Insinöörityössä pyritään laajentamaan pikahuollon käsitettä esittelemällä pikahuollon erilaisia toimintamalleja. Toimintamalleina toimivat pikahuolto yrityksenä, pikahuolto omana yksikkönä, pikahuolto asiakaspalvelun alla ja pikahuolto töiden ohessa. Näistä toimintamalleista esitellään prosessin rakennetta, ajanvarauksen periaatteita, sekä huolto- ja korjauskohteita.

Tutkimusmenetelminä on käytetty haastatteluita, havainnointia ja kyselytutkimusta mahdollisimman laajojen ja laadukkaiden tulosten saamiseksi. Tulosten analysoinnissa käytetään graafisia kuvia selventämään tuloksia ja tuomaan vertailuarvoa päätekijöiden vastauksien välille. Näiden tuloksien analysoinnin perusteella päästään käsiksi toimiviin ja parannusta vaativiin kohteisiin.

2 Tutkimusmenetelmät

Tässä luvussa käsitellään insinööriyössä käytettyjä tutkimusmenetelmiä. Käytettyjä menetelmiä ovat asiakkaille tehty kyselytutkimus, asiakaspalvelijoille ja mekaniikoille suoritettut haastattelut sekä havainnointi. Osiossa käsitellään myös aineiston analyysia ja kuvataan, miksi näihin tutkimusmenetelmiin on päädytty ja mitä lisäarvoa ne antavat työlle.

Laadullisissa tutkimuksissa yleisimpiä ja käytetyimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat kysely, haastattelu ja havainnointi sekä dokumentteihin perustuva tieto. Laadullinen tutkimus on usein vapaampi aineistonkeruumenetelmien suhteen, jolloin on luontevaa käyttää keskusteluja ja havainnointia aineistohankintamenetelminä. Menetelmiä voidaan käyttää rinnakkain, vaihtoehtoisina tai eri tavalla yhdistettynä tutkittavaan ongelmaan. [1, s. 73–75.]

Laadullinen tutkimus on yleisesti deskriptiivistä eli kuvailevaa. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita ihmisten kokemuksista ja siitä, kuinka he näkevät ja kokevat reaalia maailman. Lisäksi laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita prosesseista, merkityksistä sekä ilmiöiden ymmärtämisestä niin sanojen, tekstien kuin kuvien kautta. Tutkimuksen päättelylogiikka on induktiivista eli havainnoidaan yksittäisiä asioita ja niistä päästään tuloksiin. [2, s. 25–30.]

2.1 Kyselytutkimus

Lähes kaikki ovat vastanneet joskus johonkin kyselyyn. Laajemmin käsiteltynä kyselyt kattavat monenlaisia vaihtoehtoja laajoista kyselytutkimuksista yksinkertaisiin mielipidetiedusteluihin. Kerätessä ja tarkastellessa tietoa erilaisista mielipiteistä, ihmisten toi-

minnasta, asenteista, ilmiöistä ja arvoista, tärkeänä työkaluna pidetään kyselytutkimuksia. Tutkimuksissa tutkija esittää esimerkiksi kyselylomakkeen välityksellä kohderyhmälle kysymyksiä. Mittausvälineenä kyselylomake soveltuu palautemittauksista yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisiin tutkimuksiin. Kyselytutkimuksessa kysymysten ja väitteiden kokonaisuutta kuvataan mittareilla. Näillä mittareilla pyritään mittaamaan esimerkiksi arvoja tai asenteita. Tutkimuksissa voidaan soveltaa aiemmin käytettyjä mittareita tai luoda ja rakentaa omia mittareita. Valmiiden mittarien käyttöön kannattaa suhtautua varauksella ja niiden käyttöä harkita käyttökohteen mukaan. Mitattavien ilmiöiden vakaus ja eri ympäristöjen vaikutus ovat huomioitavia tekijöitä tutkimuksen kannalta. [3, s. 11–12.]

Kyselylomakkeiden kysymykset on syytä suunnitella tarkasti. Lomakkeeseen on myöhemmin tehtävä muutoksia, vastaajan vastattua siihen. Tutkimuksen onnistuminen riippuu suuresti lomakkeen sisällöstä ja kysymyksistä. Hyvä kyselylomake muodostaa kokonaisuuden, jossa yhdistyy sekä sisällölliset että tilastolliset näkökannat. [3, s. 20.] Vehkalahti [3, s. 13] toteaa kyselyaineiston koostuvan pääosin mitatuista luvuista ja numeroista, sillä vaikka kysymykset esitetään sanallisesti, niin vastaukset ilmaistaan numeerisesti. Näitä numeraalisia arvoja voidaan täydentää sanallisesti. Tilastollisia ja laadullisia menetelmiä voidaan käyttää samassa tutkimuksessa. Tärkeintä on tarkoituksen mukainen lähestymistapa tutkittavaan ilmiöön.

Kyselytutkimuksen julkisivuna toimii saatekirje. Saatekirjeessä kerrotaan perustietoja tutkimuksesta, kuten kuka tutkimusta tekee, miten vastaajat on valittu, mistä tutkimuksessa on kysymys ja mihin tutkimustuloksia käytetään. Vastaajan kannalta saatekirje ja sen sisältö ovat tärkeitä, sillä mikäli saatekirje ei onnistu motivoimaan vastaajaa avaamaan kyselylomaketta, ei vastauksiakaan saada. Kiinnostava aihe ja laadukas saatekirje voi herättää vastaajan kiinnostuksen. [3, s. 47–48.]

Kyselylomake toimii hyvin pikahuollon asiakkaiden aineistonkeruumenetelmänä, koska tutkittavana kohteena on koko pikahuollon prosessi. Näin asiakkaat pystyvät vastaamaan kysymyksiin korjauksien ja diagnoosin onnistumisesta sekä koko asiakaspalvelu prosessista. Tässä tutkimuksessa pikahuollon asiakkaille lähetettiin tekstiviestillä saatekirje (liite 1), jotta tavoitettiin mahdollisimman moni vastaamaan kyselylomakkeeseen (liite 2). Kyselylomake toteutettiin verkkolomakkeena, jolloin asiakkaat pystyivät helposti avaamaan ja vastaamaan kyselyyn suoraan älypuhelimella. Tällöin asiakkaiden vastausmahdollisuus ei ollut paikkaan tai aikaan sidonnainen. Verkkolomakkeilla on paljon hyviä

puolia ja ne ovat yleistyneet voimakkaasti. Ne tallentuvat automaattisesti sähköiseen muotoon, jolloin vastauksien käsittely ja analysointi helpottuvat tutkimusta tehdessä. [3, s. 48.]

2.2 Haastattelu ja havainnointi

Halutessaan tietää, miksi ihminen toimii tietyllä tavalla ja mitä ihminen ajattelee, toimivien ratkaisujen on kysyä ihmiseltä itseltään vastausta. Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu on joustava ja monipuolinen. Teemahaastattelun hyviä puolia ovat haastateltavan mahdollisuus tarkentaa vastauksiaan ja kysyä selventäviä kysymyksiä, haastattelija voi tarvittaessa toistaa tai tarkentaa kysymystä. Kysymyksien järjestyksellä ei ole merkitystä, tärkeintä on kerätä mahdollisimman paljon tietoa aiheesta. Haastateltaville on hyvä antaa kysymykset etukäteen, näin he pääsevät tutustumaan aiheeseen paremmin. [1, s. 74–77.]

Erilaisia haastatteluja ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu sekä syvähaastattelu. Teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun periaate on edetä etukäteen mietittyjen teemojen perusteella. Tapa korostaa ihmisten vuorovaikutuksia, tulkintoja sekä merkityksiä. Teemahaastattelujen tarkoituksena on etsiä tutkimuksen ongelmiin täsmen-
täviä vastauksia. [1, s. 77–78.]

Haastattelumuodoista yleisin on yksilöhaastattelu. Yksilöhaastattelussa haastattelutilanne ja keskustelut voivat tapahtuvat luontevasti ja vapautuneesti ilman häiriötekijöitä. Onnistuneen haastattelun edellytyksenä ja päämäärän saavuttamiseksi on molempien osapuolten motivoituneisuus. Haastattelut on parasta suorittaa erillisessä rauhallisessa tilassa, jolloin haastateltava pystyy tuomaan näkökulmansa vapautuneesti esiin, ilman ulkopuolisten painetta tai muita häiriötekijöitä. Ennen haastattelun alkua haastateltavalle on kerrottava vaitiolovelvollisuudesta sekä henkilöllisyyden salassapidosta. Haastatteluihin on varattava riittävästi aikaa. [4.]

Yksilöhaastattelut sopivat hyvin asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen aineistonkeruumenetelmäksi. Haastateltavat pystyvät kertomaan ja pohtimaan avoimesti ja rauhallisesti vastauksia. Tarkentavia lisäkysymyksiä on tärkeää esittää tarvittaessa. Rauhallinen ja avoin ilmapiiri auttaa haastateltavaa rentoutumaan, näin kysymyksiin on helpompi vastata ja kommunikoinnin laatu paranee. Havainnoinnin yhdistäminen haastatteluun on

loogista ja se auttaa ymmärtämään haastateltavan tunnetilat paremmin sekä luo syvyyttä vastauksiin. Havainnoinnilla saadaan autenttista tietoa tilanteista ja ilmiöistä, kun ne tapahtuvat yksilölle luonnollisessa ympäristössä. Havainnoinnin tärkeimpinä työkaluina pidetään silmiä, korvia ja käsiä. [1, s. 82–84; 2, s. 54–71.]

2.3 Aineiston analyysi

Aineiston hankinnan jälkeen on sitä hyvä tarkastella taulukoiden, tunnuslukujen ja kuvien kautta. Analyysin esikäsittelyllä luodaan pohja varsinaiselle analyysille. Esikäsittelyssä voidaan havaita mahdolliset virheet, jotka kannattaa korjata välittömästi. Aineistoa on hyvä selailla ja käydä läpi sekä kiinnittää huomiota miltä aineiston sisältämät tiedot näyttävät. Perusteelliseen tutustumiseen kuuluu koko aineiston jokaisen luvun, numeron ja sanallisten arvioiden läpikäyminen. Aineistoa kannattaa tiivistää oleellisiin ja huomiota herättäviin yksityiskohtiin, jolloin näiden tietojen analysointi helpottuu. Aineistoon tutustumisen ja tiivistyksen jälkeen päästään käsiksi yksittäisiin havaintoihin, joista yleensä löytyvät tutkimuksen kannalta mielenkiintoisimmat kysymykset ja ajatukset. Jotta näihin kysymyksiin pystytään vastaamaan, voidaan apuna käyttää erilaisia toimintoja, kuten havainnoinnin ja muiden käytettyjen tutkintamenetelmien sisältöä vertailukohteena. [3, s. 51–121.]

Tämän tutkimuksen aineistoa analysoidessa yhdistetään ja vertaillaan asiakkaiden, asiakaspalvelijoiden sekä mekaanikkojen antamia numeraalisia ja sanallisia palautteita. Näin pyritään luomaan kokonaisvaltainen kuva pikahuollon prosessin toiminnasta ja kehityskohteista, samalla päästään käsiksi toimiviin prosesseihin. Toimivien prosessien rinnalle pyritään aineistoa analysoimalla tuomaan kehitysehdotuksia. Aineiston analyysissä kuvaajia käytetään lisäämään visuaalisuutta ja helpottamaan vertailuarvojen tulkintaa. Asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen haastatteluja täydennetään samoilla numeraalisilla arvoilla kuin asiakkaiden kyselylomakkeissa on käytetty. Tämä tukee analysointia ja vertailua sekä tuo erilaisia näkökulmia tutkimukseen. Aineisto esitellään työssä myöhemmin.

3 Pikahuollon palvelu ja tarve

Pikahuollon palvelu perustuu asiakkaan ajoneuvon vian diagnosointiin ja mahdolliseen korjaukseen diagnosoinnin jälkeen. Palvelun pääperiaate on palvella asiakasta mahdollisimman nopeasti vian ilmetessä. Pikahuollossa voidaan suorittaa aikataulullisesti nopeita huoltotöitä, kuten moottoriöljyn ja suodattimen vaihto, raitisilmasuodattimen ja ilmansuodattimen vaihto, jarrupalojen vaihto, jäähdytys- ja lasinpesunesteen lisäys, tuulilasinyyhkimien uusinta ja rengaspaineiden tarkastus. [5.]

Pikahuollon tarve perustuu siihen, että nykyaikaisissa ajoneuvoissa ajoneuvo pystyy itse havaitsemaan vikoja erilaisia antureita ja laskureita hyväksikäyttäen. Näiden anturien ja laskureiden avulla ajoneuvo ilmoittaa vioista kuljettajalle erilaisilla merkkivaloilla. Näissä tilanteissa kuljettaja eli asiakas haluaa mahdollisimman nopeaa palvelua saadakseen tietää, pystyykö ajoneuvolla jatkamaan matkaa. Näissä tilanteissa pikahuollon palvelua voidaan käyttää vian diagnosointiin. Diagnosoinnin jälkeen asiakkaalle on helpompi informoida korjaustyön aikataulusta ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä. [6.]

Eryteisesti raskaan kaluston osalta sekä erikoisvarustelluille ja työkäytössä oleville ajoneuvoille on tärkeää, että ennakoimattomat pysähdykset pyritään minimoimaan. Sen vuoksi pelkän ajoneuvon vian diagnoosin saaminen on tärkeää asiakkaille. Näin asiakas pääsee jatkamaan ajoneuvonsa käyttöä mahdollisimman nopeasti ja suunniteltu korjaamokäynti voidaan varata ajoneuville.

Pikahuollon prosessi on suunniteltu niin, että asiakkaalle saadaan mahdollisimman nopeasti tieto ajoneuvon viasta ja pienet korjaukset onnistuvat nopealla aikataululla. Tiivistetyksi pikahuollon prosessiin kuuluu asiakas, asiakaspalvelija ja mekaanikko. Asiakkaalla on tarve saada ajoneuvo nopeasti korjattua. Asiakaspalvelija selvittää asiakkaan kertomista tiedoista, voidaanko vika korjata pikahuollossa. Tämän jälkeen mekaanikko suorittaa ajoneuville tarvittavan pienen korjaustyön tai diagnosoinnin ja korjauksen, minkä jälkeen asiakas voi jatkaa ajoneuvon käyttöä. Jos diagnosoinnin jälkeen todetaan korjauksen olevan liian suuritöinen pikahuoltoon, asiakaspalvelija varaa ajoneuville korjausajan. Ajoneuvon viasta riippuen asiakas voi jatkaa ajoneuvon käyttöä diagnosoinnin jälkeen. Pikahuollossa on mahdollista suorittaa lisäksi väliaikaisia korjauksia.

4 Pikahuollon kokonaisuuden muodostuminen

Tässä osiossa tarkastellaan, mistä pikahuollon kokonaisuus muodostuu. Kokonaisuus on jaettu kolmeen päätekijään: asiakkaisiin, asiakaspalvelijoihin ja mekaanikkoihin. Käsiteltävinä pääkohteina ovat näiden kolmen päätekijän keskinäiset yhteydet, kommunikatio, tehtävät ja erilaiset toimintatavat. Näiden päätekijöiden käsittely antaa tiiviin ja selkeän kokonaiskuvan aiheesta ja hyvän lähtökohdan tutkimukselle.

4.1 Pikahuollon asiakkaat

Asiakkaan tarpeita täytyy ymmärtää ja niihin pitää pystyä vastaamaan. Asiakasymmärryksen avulla luodaan tyytyväisiä asiakkaita. Asiakasymmärryksen lisäksi käsitellään pikahuollon erilaisia asiakastyyppejä ja niiden eroja. Asiakkaiden tarpeet ja odotukset ovat tärkeä osa kokonaisuuden muodostumisen kannalta, joten näitä tarpeita tuodaan myös esille.

4.1.1 Asiakasymmärrys

Asiakasymmärryksen lähtökohtana on yritysten tietoisuus siitä, miten asiakkaat elävät ja toimivat. Asiakasymmärrys on ymmärrystä asiakkaan arvoista. Yrityksen on tiedettävä asiakkaiden tarpeet, odotukset ja oikeat motiivit sekä mistä asiakkaiden arvot muodostuvat. Arvot muodostuvat elementeistä, joita ovat tavat, tarpeet, odotukset, tottumukset, ominaisuudet, mielipiteet sekä palvelun kustannukset. Asiakasta tulee ymmärtää edellä mainituilla elementeillä. Ymmärtämällä asiakkaita, yritys pystyy luomaan ja kehittämään uusia palvelukonsepteja, joilla pystytään erottumaan muista kilpailijoista. Yrityksissä tulisi ymmärtää asiakasymmärrys kokonaisuutena, eikä vain liiketoiminnan kannalta. Asiakasymmärryksen avulla yritykset voivat kehittää liiketoimintaansa sopimaan erilaisien asiakkaiden tarpeisiin ja näin luoda tyytyväisiä asiakkaita. [7, s. 62–80; 8, s. 3–7.]

Yrityksien on tärkeä ymmärtää, kuinka monet eri tekijät vaikuttavat asiakkaiden käyttökseen. Asiakkaiden käyttäytyminen voidaan jakaa kolmeen tekijään psykologiseen, persoonalliseen ja sosiaaliseen käyttäytymiseen. Psykologiseen käyttäytymiseen vaikuttaa käsitykset tarpeista, asenteista, tilanteista sekä kyvyt oppia ja ymmärtää erilaisia tilanteita. Persoonallisiin tekijöihin vaikuttaa mielenkiinnonkohteet, mielipiteet ja kyky tehdä päätöksiä. Huomioitavia tekijöitä ovat myös asiakkaan kulttuuri, tausta, sukupuoli, ikä ja

muut henkilökohtaiset asiat. Sosiaaliin tekijöihin vaikuttavat työ- ja kouluympäristö, perhe sekä sosiaalinen kanssakäyminen erilaisten ihmisten ja ryhmien kanssa. Asuin- ympäristö, koulutustaso ja yhteiskuntaluokka voivat vaikuttaa sosiaaliseen käyttäytymiseen. Sosiaalisen käyttäytymisen analysoiminen voikin olla vaikeaa sen monimuotoisuuden takia. Raijas [10] toteaa taloudellisten suhdanteiden vaikuttavan ensimmäiseksi asiakkaiden mielialoihin, ja tämän jälkeen vaikutus siirtyy asiakkaiden käyttäytymiseen. Rahoitusmarkkinoiden muutoksilla sekä korkotasolla on selkeät ja nopeat vaikutukset asiakkaiden käyttäytymiseen. Henkilökohtainen talouden tilanne päätöksentekohetkellä ja talouden tilanteen arviointi tulevaisuudessa vaikuttavat asiakkaiden kykyyn ja uskallukseen tehdä taloudellisia sitoumuksia. [9; 10.]

4.1.2 Asiakastyypit

Pikahuollon asiakaskunta koostuu monista erilaisista asiakastyypeistä, joita yrityksen asiakaspalvelijoiden on hyvä tunnistaa pystyäkseen palvelemaan jokaista asiakasta yksilönä parhaan asiakaskokemuksen saavuttamiseksi ja varmistamiseksi. Tyypillisimpiin asiakastyyppeihin kuuluvat yksityis- ja yritysasiakkaat sekä yrityksiin kuljettajat. Yrityksillä voi myös olla henkilöitä, jotka hoitavat ajoneuvojen kuljetukset korjaamoille.

Yksityisasiakkaat omistavat normaalisti yhden ajoneuvon ja kuljettavat ajoneuvoa itse. Yksityisasiakkaiden kanssa asiakaspalvelijoiden on ymmärrettävä asiakkaiden mahdollinen epätietoisuus ajoneuvon viasta tai oireista. Asiakas ei välttämättä osaa suoraan kertoa, mikä ajoneuvossa on vikana tai mihin vika liittyy. Tällaisia asiakkaita vastaanottaessa asiakaspalvelijan täytyy osata kysyä oikeat kysymykset asiakkaalta omaa ammattitaitoa käyttäen. Yksityisasiakkaiden kanssa asioidessa asiakkaat pystyvät kertomaan tarkasti omat aikataulunsa ajoneuvon käytön suhteen, jolloin asiakaspalvelija pystyy informoimaan mekaanikolle aikataulun. Diagnosoinnin jälkeen tehdään päätös asiakkaan kanssa, korjataanko ajoneuvo heti vai varataanko ajoneuvon korjaukselle erillinen aika.

Yritysasiakkaisiin kuuluu asiakkaita, jotka omistavat tai ovat osana yritystä. Yritysasiakkaita palvellessa täytyy parhaan mukaan ottaa huomioon yrityksen omat mahdolliset aikataulut ja suunnitelmat. Asiakaspalvelijan täytyy ymmärtää, että korjattavana on asiakkaan työväline ja pikahuoltoon saapuessa asiakkaalla on lähes aina välitön tarve saada ajoneuvo diagnosoitua omien töiden jatkumisen kannalta. Tällaisissa tilanteissa asiakaspalvelijan on hyvä koittaa rauhoittaa tilannetta, jotta ylimääräisiltä konflikteilta välttyään

ja asiakkaalle jää laadukas kuva asiakaspalvelusta. Asiakkaat voivat näissä tapauksissa tietää todella paljon ajoneuvoistaan ja asiakaspalvelijan on osattava kriittisesti kuunnella ajoneuvon viankuvaus, kuitenkin unohtamatta mahdollista väärää diagnoosia. Yritysasiakkaisiin vaikuttaa todella vahvasti taloudellinen tilanne sekä globaalit asiat kuten ilmastomuutos.

Pikahuollon asiakaskuntaan kuuluu paljon yritysten kuljettajia. Kuljettajien käyttäytymiseen raskaan kaluston puolella vaikuttaa ajoneuvon vian tapahtuma-aika. Kun kuljettajalla on kuorma herkästi pilaantuvia elintarvikkeita eikä kylmäketju saa katketa, luo tämä tilanne painetta kuljettajalle ja pikahuollon työntekijöille. Osa kuljettajista saattaa ajaa pelkästään yhtä yrityksen ajoneuvoa, jolloin asiakas tietää tarkalleen, minkä tyyppisessä ajossa ja maastossa vika on tullut. Asiakkaalla voi olla tietoa mahdollisista aikaisemmista korjauksista, joiden ansiosta pikahuollossa pystytään rajaamaan mahdollisia vikakohteita. Asiakaspalvelijan on otettava huomioon, että kuljettajilla voi olla vaihtuvat ajoneuvot, jolloin he eivät tiedä vian syytä tuodessaan ajoneuvoa pikahuoltoon. Kuljetusalan yrityksillä voi olla sääntöjä, joiden mukaan kuljettaja itse ei saa varata mitään töitä. Tällaisissa tapauksissa asiakaspalvelijan on oltava todella tarkkana ja ottaa tarvittaessa yhteyttä yrityksen kalustovastaavaan.

4.1.3 Tarpeet ja odotukset

Asiakkaiden näkökulmasta pikahuollon tarve muodostuu palvelun nopeudesta ja tarpeellisen informaation saamisesta, jolloin ajoneuvon käyttöä voidaan jatkaa mahdollisimman nopeasti. Asiakkaille ensisijaisen tärkeää on saada diagnoosi ajoneuvon viasta. Asiakastyypin vaikuttaa vian korjaustarpeen määrittämiseen, kun ajoneuvon aikataulutietoja ei tiedetä. Kun asiakkaalla on kiire jatkaa ajoneuvon käyttöä, diagnosoinnin jälkeen mekaanikolla on mahdollisuus arvioida ajoneuvon tila ja kertoa asiakkaalle, onko ajoneuvon käyttöä mahdollista jatkaa ilman välitöntä korjausta. Pikahuollossa on mahdollista suorittaa väliaikaisia korjauksia, jolloin asiakas pystyy suorittamaan oman työnsä loppuun ja oikea korjaus suoritetaan tämän jälkeen. Joillekin yksityisasiakkaille on tärkeämpää ajoneuvon korjauksen hinta kuin aikataulu. Näissä tapauksissa diagnosointi suoritetaan pikahuollossa ja korjaukselle pyritään varaamaan korjaamolle aika. Kuitenkin pääsääntöisesti pikahuollossa pyritään korjaamaan vika välittömästi, jotta asiakas pystyy jatkamaan turvallisesti matkaa.

Tässä tutkimuksessa selvisi asiakkaiden ymmärtävän pikahuollon toimintatavat ja tarkoituksen, joten heidän odotuksensa ovat suurimmaksi osaksi oikeita. Asiakkaat tuovat ajoneuvoja pieniin korjauksiin, kuten polttimoiden, pyyhkijänsulkien tai moottoriöljyn vaihtoon ja nestetasojen tarkastuksiin sekä käyttävät palvelua vian diagnosointiin. Osalle asiakkaista on voinut muodostua vääristynyt kuva pikahuollon toiminnasta ja näin ollen myös odotukset ovat väärät. Asiakkaat tuovat pikahuoltoon ajoneuvoja, joiden viat tai korjaukset eivät sovellu siellä suoritettaviksi. On tärkeää, että asiakkaat ymmärtävät diagnosoinnin ja nopeiden korjausten tarkoituksen, jotta väärinkäsityksiltä välttyttäisiin. Asiakaspalvelijan tai mekaanikon on ilmoitettava asiakkaalle, mikäli ajoneuvon korjaus on liian suuritöinen pikahuoltoon tai vaativalle diagnosoinnille ei ole riittävästi aikaa.

4.2 Asiakaspalvelu pikahuollossa

Asiakaspalvelu on tärkeä osa pikahuollon toimintaa ja asiakastyytyväisyyttä. Hyvä ensivaikutelma luo ammattimaisen kuvan yrityksestä ja sen toiminnasta. Lisäksi tässä luvussa kuvataan asiakaspalvelijan eri tehtäviä pikahuollossa.

4.2.1 Ensivaikutelma ja asiakassuhteet

Asiakkaiden kuuntelu on tärkeä osa asiakaspalvelua ja ensivaikutelman luomista. Kuuntelemalla asiakkaita saadaan informaatiota asiakkaiden arjesta. Kuuntelun ideana on saada informaatiota asiakkaista; tämän avulla pystytään kehittämään ja viemään eteenpäin asiakassuhteita. Kuuntelussa pyritään kartoittamaan yhteistyön sujuvuutta asiakkaan kanssa. Kuuntelun kautta saadaan ideoita asiakaspalvelun kehittämiseen ja asiakkaiden tarpeiden täyttämiseen. Kuuntelemista pystytään harjoittamaan arkipäiväisissä asiakaspalvelutilanteissa. [11, s. 52–63.]

Tyytyväiseen asiakkaaseen palvelutilanteessa vaikuttaa itse asiakaspalvelija ja hänen käyttäytymisensä. Asiakaspalvelijan tehtävänä on saada asiakas luottamaan itseensä ja tuotteeseen. Yrityksen ja asiakaspalvelijan positiivinen kuva kasvattaa asiakkaan luottamusta jatkuvasti. Kuuntelun avulla pystytään tarjoamaan asiakkaille palveluja ja lisäarvoa aikaisempaa paremmin, sillä se luo asiakassuhteisiin pysyvyyttä. Kun asiakkaasta saadaan tietoja, pystytään häntä palvelemaan paremmin ja laadukkaammin. Positiivisen

kokemuksen saaneet asiakkaat toimivat ilmaisina markkinoijina. Asiakkaat kertovat tuttavilleen ja kavereilleen saamastaan palvelusta ja näin herättävät mahdollista kiinnostusta uusissa asiakkaissa. [12, s. 182–190.]

Pelkkä tehokas markkinointi ei riitä asiakasuskollisuuteen. Asiakkaat tarvitsevat lisäarvoa ja ammattitaitoista palvelua kilpailijoihin verrattuna, jotta he pysyvät sekä uskollisina ja kanta-asiakkaina. Toimivista asiakassuhteista hyötyy itse asiakas ja koko yrityksen organisaatio. Asiakasuskollisuus vaikuttaa huomattavasti yrityksen kannattavuuteen. Kanta-asiakkaille voidaan tarjota yksilöllisiä palveluita, ja heille on tärkeää saada lisäarvoa palveluista. Kanta-asiakkaat arvostavat huomioduksi tulemistä niin palvelutilanteissa kuin taloudellisissa hyödyissä. Tärkeää asiakassuhteiden pysyvyyden kannalta on mahdolliset tarjoukset ja alennukset joko itse palvelutilanteessa tai markkinoinnissa. Asiakkaat hyötyvät alennuksista eivätkä koe kannattavaksi vaihtaa ammattitaitoisesti palvelevaa yritystä. [12, s. 173–183.] Arantola [13, s. 74–76] toteaa yhden onnistuneen palveluprosessin kantavan tuottoa pitkälle aikavälille, ei vain yhdelle palvelukerralle.

4.2.2 Tehtävät

Ensimmäisen asiakaskontaktin jälkeen on erityisen tärkeää saada oikeat asiat ja syyt ajoneuvon vikaan liittyen työmääräykseen, jotta mekaanikolla on tarvittavat tiedot suorittaa vian diagnosointi tai korjaus ja pikahuollon nopea läpimenoaika säilyy. Pikahuollon asiakaspalvelijan tehtävissä keskitytään asiakaspalvelijan päivittäisiin tehtäviin. Tehtäviin kuuluvat työn vastaanottaminen, työmääräyksen avaaminen ja valmiin ajoneuvon luovutus.

Pikahuollon asiakaspalvelijalta vaaditaan ammattitaitoa niin asiakaspalvelussa kuin ajoneuvojen teknisestä tuntemuksesta. Asiakaspalvelijan on pyrittävä antamaan asiakkaan kertoa avoimesti asiansa; tämä luo asiakkaalle positiivisen kuvan vastaanotosta. Asiakkaan tuodessa ajoneuvoa pikahuoltoon on asiakaspalvelijan osattava kysyä oikeat kysymykset viasta, jotta jo alkuvaiheessa voidaan kartoittaa, onko vika tai korjaus liian suoritettava pikahuoltoon. Samanlaisia tilanteita tulee myös puhelimitse, jolloin prosessi etenee samalla tavalla. Tällä menetelmällä pyritään pitämään pikahuollon läpimenoaika kohtuullisena ja voidaan ohjata asiakas tarvittaessa varaamaan aika korjaamolle. Näin asiakkaalle saadaan jäämään ammattitaitoinen kuva asiakaspalvelusta. Pikahuollon toimissa jonotusperiaatteella pystytään samalla asiakkaalle informoimaan jonon tilanne ja mahdollinen odotusaika kyseisellä hetkellä.

Kun vian on todettu olevan pikahuollossa tehtävä, luo asiakaspalvelija ajoneuvon tiedoilla työmääräyksen. Asiakaspalvelijan on muistettava kysyä asiakkaan aikataulu ja yhteystiedot, jotta asiakkaaseen voidaan olla tarvittaessa yhteydessä. Työmääräykseen täytetään mahdollisimman tarkasti asiakkaalta saatu vian kuvaus sekä mahdolliset olosuhteet, joissa vika ilmeni. Nämä tiedot helpottavat mekaanikon ja asiakaspalvelijan välistä kommunikaatiota mekaanikon noutaessa työtä. Mekaanikot arvostava ammattitaitoisia asiakaspalvelijoita.

Kommunikointi läpi pikahuollon prosessin on yksi asiakaspalvelijan tärkeimmistä tehtävistä. Mekaanikon noutaessa työtä on asiakaspalvelijan hyvä käydä työmääräys läpi mekaanikon kanssa. Varsinkin jos viankuvaus on haastava, voidaan asiakasta pyytää selvittämään viankuvausta mekaanikolle, jolloin asiakkaalle jää hyvä kuva tilanteesta. Ajoneuvon ollessa työn alla on asiakaspalvelijan tärkeää käydä tarkastamassa ajoneuvon tilannetta hallissa ajoittain, jolloin asiakaspalvelija saa mekaanikolta aikataulua koskevia tietoja, jotka hän voi informoida edelleen asiakkaalle.

Vian diagnosoinnin valmistuttua asiakaspalvelija ottaa yhteyttä asiakkaaseen pyytääkseen korjauslupaa tai varatakseen mahdollisen korjaamokäynnin, korjauksen ollessa suuritöinen. Kun korjaus on valmistunut ilmoittaa asiakaspalvelija asiakkaalle ajoneuvon valmistumisesta. Kun ajoneuvo luovutetaan takaisin asiakkaalle, on asiakaspalvelijan hyvä käydä läpi tehdyt toimenpiteet, jolloin asiakkaalle jää yrityksestä ammattitaitoinen ja laadukas vaikutelma.

4.3 Pikahuollon mekaanikot

Mekaanikoilla on suuri vastuu pikahuollon prosessin toiminnasta. Mekaanikkojen täytyy osata kommunikoida hyvin ja omata hyvät vuorovaikutustaidot niin asiakaspalvelijoiden kuin asiakkaiden kanssa kommunikoidessa. Pikahuollon mekaanikoilta vaaditaan lujaa ammattitaitoa ja nopeaa päätöksentekokykyä ongelmanratkaisutilanteissa.

4.3.1 Kommunikointi ja vuorovaikutus

Kommunikointi on tärkeää kaikille kolmelle päätekijälle. Tutkimuksessa pyritään tuomaan esiin mekaanikkojen kommunikoinnin laatua. Prosessien laadukkaan etenemisen

kannalta oikeat kommunikointimenetelmät ovat välttämättömiä. Kommunikointimenetelmiin kuuluu kirjoitettu, sanallinen ja visuaalinen kommunikointi. Kommunikointi on kahden tai useamman ihmisen vuorovaikutusta, tästä syystä kuuntelijalla on yhtä tärkeä rooli tilanteessa kuin puhujalla. Kommunikoinnin tavoitteena on jakaa tietoa, ideoita ja faktoja toiselle henkilölle. Sanallista ja kirjoitettua kommunikointia voi täydentää visuaalisilla ilmeillä, eleillä ja elementeillä, jolloin vastaanottajan on helpompi ymmärtää viestin sisältö. Kommunikoinnin tärkein tehtävä onkin informaation kulkeminen niin, että vastaanottaja ymmärtää ilmaistun asian. Hyvän kommunikoijan on ymmärrettävä vastaanottajan kyvyt vastaanottaa informaatio eikä vain välittää viestiä. On myös hyvä miettiä sisällön vaikutuksia vastaanottajan kannalta. [14, s. 8–11; 15.]

Organisaatioiden prosesseissa kommunikoinnista syntyy jatkuvia rutiineja. On kuitenkin tiedostettava, että aina kun henkilö välittää ideoita, mielipiteitä tai faktoja, vastaanottajalle välittyvät myös tunnetilat ja asenteet, jotka vaikuttavat vastaanottajaan ja kommunikoinnin laatuun. Kommunikoitaessa vastaanottaja on tärkeää ilmaista näkemyksensä ja antaa palautetta saamastaan informaatiosta. Näin pystytään kehittämään ja tehostamaan kommunikoinnin vaikutuksia sekä vähentämään mahdollisen väärän informaation levittämistä. [14, s. 8–11.]

Vuorovaikutustilanteessa on otettava huomioon osallistujien tavoitteet, kulttuuri, tulkinnat sekä asiayhteys. Vuorovaikutustilanteissa kannattaa välttää kiirettä, vastuunsiirtoa, puolueellisuutta ja voimakkaita ennakkoasenteita, nämä asiat vaikuttavat negatiivisesti vastaanottajiin. Hyvinä vuorovaikutustaitoina pidetään tukemista, jämäkkyyttä, kuuntelemista, aitoa läsnäoloa ja kiinnostusta. [15.] Hyvien kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitojen avulla prosesseista saadaan tehokkaampia ja laadukkaampia.

4.3.2 Ammattitaito

Pikahuollon mekaanikkojen on omaksuttava hyvät vuorovaikutus- ja kommunikaatiotaidot teknisen tietämyksen lisäksi. Mekaanikot työskentelevät useasti päivässä asiakaspalvelijoiden kanssa. Työmääräystä haettaessa mekaanikkojen on käytävä asiakaspalvelijan kanssa työmääräyksen sisältö läpi ja mekaanikkojen on osattava kysyä työhön liittyviä tarkentavia kysymyksiä, jottei informaatiokatkoksia tapahdu. Asiakaspalvelijan osatessa vastata näihin kysymyksiin hänen ammattitaitonsa korostuu ja mekaanikot arvostavat tätä piirrettä asiakaspalvelijoissa.

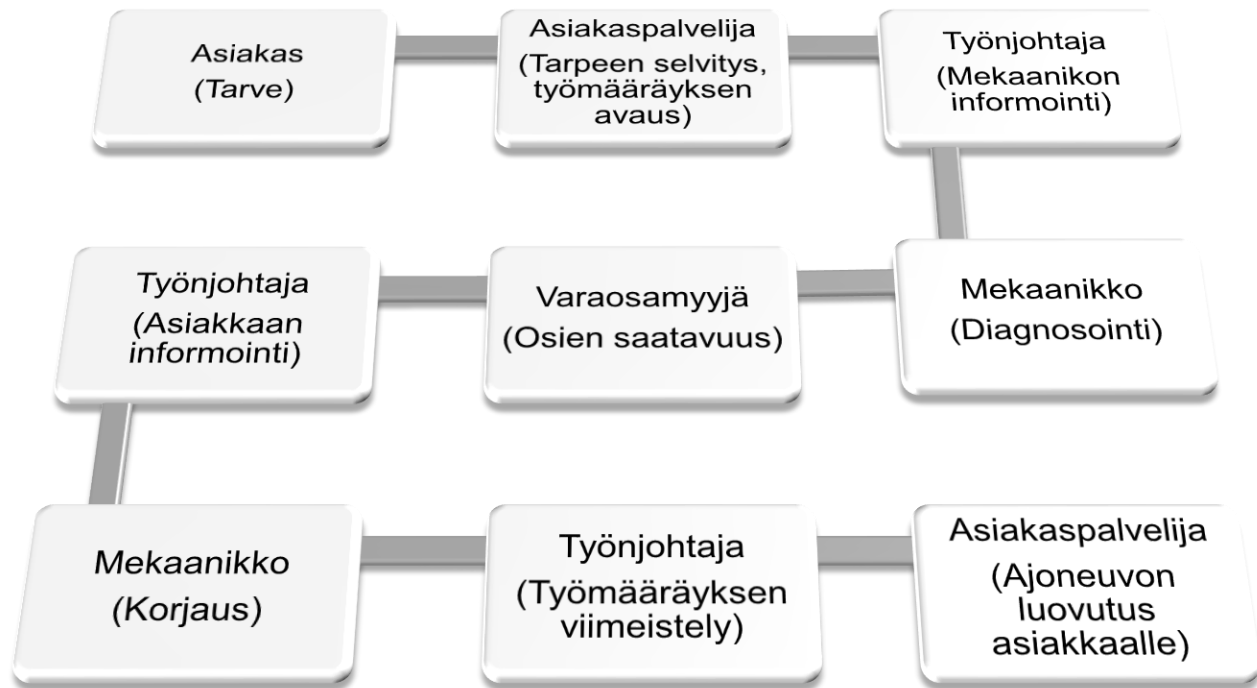
Tilanteissa, joissa mekaanikko kommunikoi suoraan asiakkaan kanssa, vaaditaan empatiakykyä, kuuntelutaitoa ja jämäkkyyttä. Asiakkaat osaavat arvostaa tällaisia ominaisuuksia vuorovaikutustilanteissa, ja heille jää positiivinen kokemus tilanteesta. Näin mekaanikot pystyvät edesauttamaan yrityksen asiakastytytyväisyyttä.

Tärkeimmässä roolissa pikahuollon mekaanikojen työnkuvassa on nopea, määrätietoinen ja looginen työskentelytapa. Ajoneuvotekniikan ollessa jatkuvassa kehityksessä ammattitaito korostuu erityisesti haastavissa vian diagnosoinneissa. Nopealla aikataululla tehtävissä korjauksissa ja pienissä huoltotöissä laatu ja huolellinen työskentely takaavat ammattimaisen kuvan asiakkaalle.

Työn valmistuttua mekaanikon on hyvä informoida tehdyistä töistä asiakaspalvelijaa, jolloin asiakaspalvelijan prosessi helpottuu ajoneuvoa luovuttaessa. Mekaanikoille voi tulla tilanteita, joissa he luovuttavat ajoneuvon suoraan asiakkaalle. Tällaisissa tilanteissa mekaanikot kuvaavat ajoneuvolle suoritettut toimenpiteet asiakkaalle hyviä vuorovaikutustaitoja käyttäen. Hyvän asiakaskokemuksen saaneena asiakkaan on helppo suositella yritystä muille.

5 Pikahuollon toimintamallit

Pikahuollon toimintamalleissa tarkastellaan erilaisia pikahuollolle ominaisia toimintamalleja. Toimintamalleista pyritään tuomaan esiin pikahuollon prosessi ja keskeisimmät asiat pikahuollon toiminnan kannalta. Käsiteltäviä pikahuollon toimintamalleja ovat pikahuolto omana yrityksenä, pikahuolto omana yksikkönä, pikahuolto asiakaspalvelun alaisuudessa ja pikahuolto töiden ohessa. Seuraavassa kuvassa 1 esitellään pikahuollon laaja prosessikaavio.



Kuva 1. Pikahuollon laaja prosessikaavio.

5.1 Pikahuolto omana yrityksenä

Pikahuollon prosessiin sen toimiessa omana yrityksenä kuuluu yleisesti työnjohtaja ja mekaanikko. Toimintaa voidaan myös toteuttaa pelkkien mekaanikkojen voimin, jolloin mekaanikko suorittaa tarvittavat työt asiakaspalvelusta vian diagnosointiin ja työn laskutukseen. Laajemmissa toimintamalleissa työnjohtajan ja mekaanikon lisäksi yrityksessä voi toimia erillinen asiakaspalvelu ja varaosamyynti.

Pikahuollon ajanvaraus toimii yrityksestä riippuen joko soittamalla, jonotusperiaatteella tai molempien yhdistelmällä. Ajanvarauksella toimivaan pikahuoltoon voi varata ajan joko soittamalla tai paikan päällä asioimalla. Ajanvaraus on yleistynyt myös internetin kautta tehtynä. Jonotusperiaatteella toimivaan pikahuoltoon muodostuu jono siinä järjestyksessä, jossa asiakkaat tuovat ajoneuvonsa pikahuoltoon [16].

Omana yrityksenä toimiva pikahuoltoja voidaan toteuttaa monella tapaa. Yritys voi keskittyä esimerkiksi pelkästään tiettyihin töihin, kuten rengastöihin, tai yritys voi jakaa toimintaa aikaa varaamattomiin ja ajanvarauksella toimiviin palveluihin. Öljynvaihtohuollot, vikojen diagnosoinnit, suodattimien ja akkujen vaihdot pystytään yleensä toteuttamaan aikaa varaamatta. Ajallisesti vaativammat määräaikaishuollot, vuosihuollot, jarruhuollot sekä automaattivaihteistojen öljynvaihdot onnistuvat ajanvarauksen kautta. [17.]

Pikahuoltojen aukioloajat vaihtelevat yrityksen mukaan. Henkilöautojen puolella aukioloajat sijoittuvat yleisesti välille 7.30–18.00. Laajemmilla aukioloajoilla pyritään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin mahdollisimman hyvin. [18.]

5.2 Pikahuolto omana yksikkönä

Pikahuolto omana yksikkönä tarkoittaa korjaamon yhteydessä toimivaa pikahuoltoa. Pikahuollolle on ominaista oma työnjohtaja tai asiakaspalvelija, joka vastaa asiakkaiden vastaanotosta ja asiakaspalvelusta sekä töiden laskutuksesta. Työnjohtajalla tai asiakaspalvelijalla on oma pikahuollon tiimi, johon kuuluu mekaanikot, jotka vastaavat pikahuoltoon saapuneiden ajoneuvojen vikojen diagnosoinneista ja mahdollisista korjauksista. Pikahuollosta voi myös vastata oma pikahuollon mekaniikko, johon asiakas voi ottaa yhteyttä välittömän vian ilmetessä [19].

Ajanvaraus toimii puhelimitse soittamalla pikahuollon työnjohtajalle tai jonotusperiaatteella. Jonotusperiaate toimii hyvin korjaamon yhteydessä, sillä aikaa varaaville asiakkailla voidaan kertoa jonon tilanne ja jonon ollessa pitkä voidaan varata suoraan korjaamo aika. Korjaamo aikaa suositellaan, jos vian ei todeta vaativan välitöntä korjausta tai työnjohtaja toteaa vian olevan liian suuritöinen pikahuoltoon.

Korjaamon sisällä toimivassa pikahuollossa suoritetaan ajoneuvojen vikojen diagnosteja, pieniä korjauksia ja öljyn vaihtoja. Vian diagnosoinnin jälkeen pystytään ajoneuvolle varaamaan mahdollinen korjausaika korjaamolle tai yksinkertaisissa diagnostint- ja korjaustapauksissa korjata vika välittömästi. Yleisesti pikahuollon aukioloajat vastaavat korjaamoiden aukioloaikoja. Poikkeuksia voi ilmetä lauantaina auki olevissa korjaamoissa, jolloin lauantaisin suoritetaan vain varattuja töitä ja pikahuolto on suljettu. [20.]

5.3 Pikahuolto asiakaspalvelun alaisuudessa

Asiakaspalvelun alaisuudessa toimivassa pikahuollossa asiakas kommunikoi suoraan asiakaspalvelijan kanssa pikahuoltoon liittyvissä asioissa. Asiakaspalvelija ottaa työn vastaan ja informoi pikahuollon mekaniikoille uuden työn saapumisesta sekä vastaa töiden luovutuksesta ja laskutuksesta. Asiakaspalvelija huolehtii lisäksi korjaamon ajanvarauksista.

Pikahuollon ajanvaraukset soitetaan suoraan asiakaspalveluun, jolloin asiakaspalvelija tarkastaa pikahuollon ja korjaamon varaustilanteen. Asiakaspalvelija ohjeistaa asiakasta joko tuomaan ajoneuvon pikahuollonjonoon tai selkeissä suuremmissa korjauksissa varataan aika suoraan korjaamolle. Asiakas voi myös tuoda ajoneuvon suoraan pikahuoltoon. Tällaisissa tapauksissa asiakas ei kuitenkaan tiedä pikahuollonjonon tilannetta ja mahdollista ruuhkautumista.

Korjauksissa keskitytään pieniin ja nopeisiin korjaustöihin sekä pienimuotoisiin huoltotöihin. Pikahuolto vastaa vian diagnosoinnista ajoneuvon toimintaa estävän vian ilmetessä. Diagnosoinnin jälkeen ajoneuville voidaan varata korjausaika, mikäli vika on suuritöinen tai varaosia ei ole saatavilla välittömästi.

Henkilöautojen korjaamoiden aukioloajat ovat yleisesti arkisin klo 7.00–18.00 välillä [21; 22; 23]. Raskaan kaluston pikahuollon aukioloajat sijoittuvat yleisesti arkisin välille 7.00–23.00. Raskaan kaluston korjaamoiden laajoilla aukioloajoilla pyritään pitämään asiakkaiden kalustoliikkeellä ympäri vuorokauden ja vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin välittömästi. [24; 25.]

5.4 Pikahuolto töiden ohessa

Pikahuollolla töiden ohessa ei tarkoiteta, että yrityksessä olisi pikahuolto. Pikahuoltoa käytetään terminä, jolloin asiakas tuo välittömän diagnoosin tarpeessa olevan ajoneuvon korjaamolle ja kysyy, onko korjaamolla pikahuoltoa. Tällaisessa tapauksessa korjaamolta vastataan, valitettavasti meillä ei ole pikahuoltoa. Korjaamot haluavat kuitenkin palvella asiakkaitaan mahdollisimman hyvin ja koettavat saada ajoneuvon korjaamolle nopeasti diagnosoitavaksi ja korjattavaksi.

Tällainen toimintamalli mahdollistaa korkeintaan vikakoodien lukemisen, polttimoiden vaihdot, pyyhkijänsulkien vaihdot ja erilaisten nesteiden lisäykset ajoneuvoon. Korjaamot pyrkivät kuitenkin ensisijaisesti saamaan asiakkaalle varatun ajan korjaamolle ruuhkien välttämiseksi. Toimintamalli edellyttää erittäin hyvää asiantuntemusta työstä ja ajoneuvosta sekä ammattitaitoisia mekaanikkoja, jotka pystyvät suorittamaan vaaditut työt varattujen töiden ohessa. Korjaamon ajanvaraus toimii normaalisti, mutta ns. pikahuollolle ei ole ajanvarausta ollenkaan.

6 Pikahuollon tilanne yrityksessä

Insinööriä aloittaessa yrityksen pikahuolto toimi asiakaspalvelun alaisuudessa. Kaikki asiakaspalvelijat vastaanottivat pikahuollon töitä muiden töiden ohessa. Pikahuollon mekaanikoiksi oli nimetty tietty ryhmä, joka haki työmääräykset asiakaspalvelutiskiltä edellisen työn suoritettuaan. Mekaanikot palauttivat valmiit työmääräykset joko työnjohtajalle tai asiakaspalvelutiskille. Tämän jälkeen asiakaspalvelija tai työnjohtaja informoi asiakasta työn valmistumisesta.

Heti insinööriä alkuvaiheessa yrityksestä tuli tieto, että pikahuollon prosessi ei toiminut sujuvasti. Koska kaikki asiakaspalvelijat ottivat pikahuollon töitä vastaan, kukaan ei pystynyt seuraamaan tarkasti pikahuollon jonon tilannetta tai missä vaiheessa mekaanikojen työt olivat. Asiakkaiden informointi oli vaikeaa, koska asiakaspalvelijat eivät ehtineet kommunikoida keskenään joka tilanteessa. Tämä aiheutti asiakaspalvelutiskille ajoittaista ruuhkautumista ja loi lisää painetta asiakaspalvelijoille.

Mekaanikoiden oli haastavaa kysyä lisäinformaatiota työmääräyksistä asiakaspalvelijoiden palvellessa muita asiakkaita. Tästä syystä korjausajat saattoivat pitkittyä. Mekaanikoille ei ollut aina selvää, kuka asiakaspalvelijoista oli avannut työmääräyksen, ja näin syntyi informaatiokatkoksia. Asiakaspalvelun ruuhkautumisen takia pikahuollon asiakkaat eivät voineet saada nopeaa palvelua odotusaikojen kasvaessa pitkiksi. Yritys oli huomannut nämä ongelmat, ja ennen insinööriä tutkimuksen aloittamista pikahuollon prosessia päätettiin muuttaa.

Pikahuollossa otettiin käyttöön uusi toimintamalli, jossa pikahuollolle järjestettiin oma asiakaspalvelupiste. Aiemmin esitellyistä toimintamalleista tämä vastaa pikahuoltoa omana yksikkönä. Asiakaspalvelupisteessä työskentelee yksi vaihtuva asiakaspalvelija,

joka vastaa pikahuollon toiminnasta viikon kerrallaan. Asiakaspalvelija vastaanottaa ja luovuttaa pikahuollon työt sekä vastaa pikahuollossa diagnosoitujen korjausta vaativien ajoneuvojen korjausaikojen varauksesta.

Mekaanikoista on nimetty pikahuollon ryhmä, joista yksi toimii diagnostiikkamekaanikonä. Diagnostiikkamekaanikon toiminta perustuu nimensä mukaisesti vian diagnosointiin, minkä jälkeen hän tilaa tarvittavat osat ja ajoneuvo siirtyy muille pikahuollon mekäänikoille korjaukseen. Vian ollessa suuritöinen diagnostiikkamekaanikko informoi asiakaspalvelijalle työn vaativan ajanvarauksen korjaamolle. Diagnostiikkamekaanikon avulla asiakkaille saadaan nopeammin tieto viasta ja mahdollisesta korjausajasta. Korjauksen jälkeen mekaanikot tuovat valmiit työmääräykset asiakaspalvelupisteeseen, minkä jälkeen asiakaspalvelija on yhteydessä asiakkaaseen. Joissain tapauksissa mekaanikot luovuttavat ajoneuvon suoraan asiakkaalle ja ilmoittavat tehdyt työt hänelle.

7 Pikahuollon kehitys

Pikahuollon kehityksessä analysoidaan aikaisemmin esiteltyjä kolmea päätekijää ja niiden keskinäisiä eroja ja yhteneviä piirteitä. Asiakslähtöisyyden ollessa yksi yrityksen pääarvoista on loogista painottaa kyselyssä ja haastatteluissa asiakslähtöisiä kysymyksiä. Lopuksi pyritään tuomaan esiin mahdollisia kehityskohteita ja ratkaisuja, jotka voidaan sulauttaa osaksi pikahuollon prosessia ja näin luoda toimivampi kokonaisprosessi ja tyytyväisempiä asiakkaita.

Yrityksen uuden pikahuollon mallin pilotointi alkoi nopeasti, joten asiakaspalautekysely ja asiakaspalvelijoiden sekä mekaanikkojen haastattelut suoritettiin uuden mallin pilotoinnin aikana. Tämä muutti osittain tutkimuksen luonnetta keskittymään kyselyssä uuden mallin toimivuuteen pelkkien kehityskohteiden sijaan. Asiakaspalautekyselyssä saadaan asiakkailta tuoretta tietoa uuden mallin toiminnasta. Asiakaspalvelijoilta ja mekäänikoilta pyrittiin haastatteluissa saamaan selville uuden mallin epäkohtia sekä toimivia ratkaisuja. Näitä asioita pyritään yhdistelemään, vertailemaan ja analysoimaan tutkimuksessa.

7.1 Asiakaspalautekysely, havainnointi ja haastattelut

Tekstiviestillä lähetetyn saatekirjeen (liite 1) ja verkkopohjaisen asiakaspalautekyselyn todettiin olevan paras tapa saavuttaa mahdollisimman paljon asiakkaita vastaamaan kyselyyn. Kyselylomakkeesta (liite 2) pyrittiin tekemään yksinkertainen ja nopeasti täytettävä, kuitenkin pikahuollon toiminta huomioiden. Kysymykset suunniteltiin tarkasti yrityksen seitsemän asiakaslupauksen pohjalta, joita ovat mukava vastaanotto, asiakkaan tarpeiden huomioiminen, yksinkertaiset sopimukset, avoin kommunikointi, kerralla kuntoon, luotettava toimitus ja nopea tavoitettavuus. Numeraalisten vastauksien lisäksi kysymyksien alla oli vapaakenttä, johon asiakkaat pystyivät antamaan halutessaan täydentäviä tietoja. Pikahuollon asiakaspalautekyselyä lähetettiin kuukauden ajan pikahuollossa asioineille asiakkaille. Havainnointia pyrin toteuttamaan koko tämän ajanjakson ajan havainnoimalla niin asiakkaita ja asiakaspalvelijoita kuin mekaanikkoja. Havainnoimalla ympäristöä, liikkeitä ja eleitä voi vahvistaa kyselyn ja haastattelujen todenmukaisuutta sekä luoda uusia näkökulmia tutkimukseen.

Asiakaspalvelijoiden haastattelulomake (liite 3) pyrittiin tekemään asiakkaiden kyselylomakkeen pohjalta, jotta voidaan vertailla ja analysoida tuloksia eri näkökulmista. Haastattelulomakkeeseen lisättiin kysymyksiä kommunikoinnista mekaanikkojen kanssa, jotta tästä prosessin vaiheesta saataisiin lisää tietoa. Haastateltavina oli neljä pikahuollon asiakaspalvelijaa.

Mekaanikkojen haastattelulomake (liite 4) tehtiin asiakkaiden kyselylomakkeen sekä asiakaspalvelijoiden haastattelulomakkeen perusteella. Näin saatiin laajennettua vertailua myös mekaanikkojen näkökulmasta. Pikahuollon mekaanikkojen ryhmästä haastateltiin viittä henkilöä.

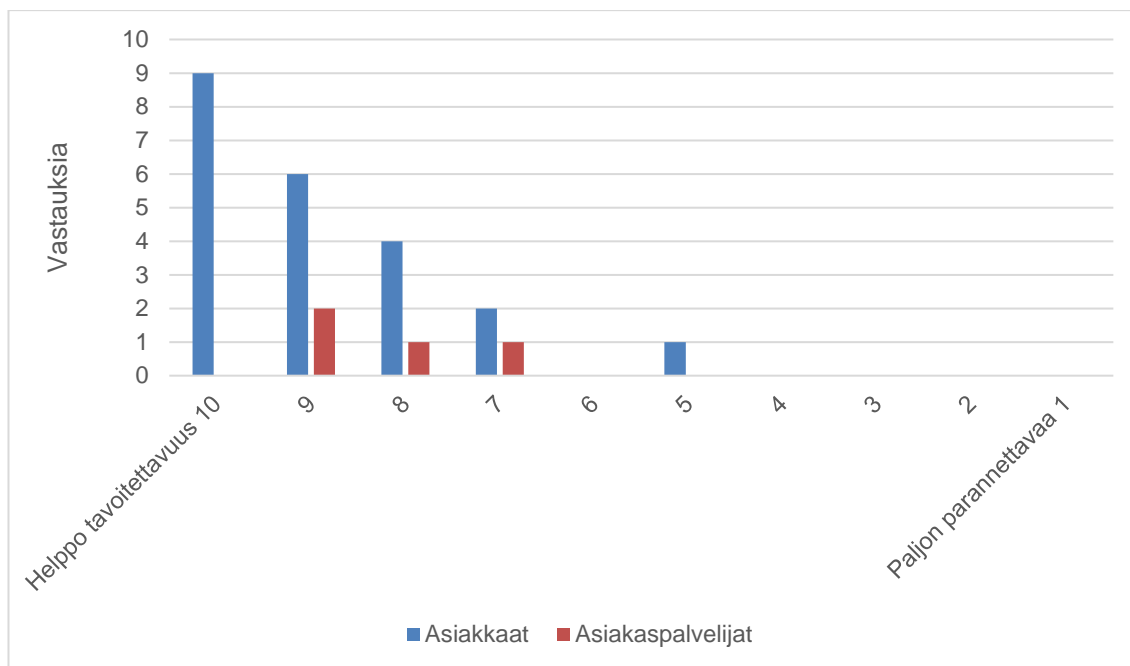
7.1.1 Tulokset, analyysi ja kehitysehdotukset

Asiakaspalautekysely lähetettiin 218 pikahuollossa tammikuussa 2020 asioineelle asiakkaalle ja yhteensä vastauksia saatiin 22 kappaletta. Kyselyn vastausprosentti oli 10 %, jota voidaan yrityksen mukaan pitää hyvänä tuloksena. Aiemmin yrityksessä lähetettyihin asiakastytyväisyyskyselyihin on vastannut noin 10 % asiakkaista.

Seuraavissa kuvissa esitellään kyselylomakkeeseen saatuja vastauksia ja analysoidaan kuvaajista saatua tietoa. Pystyakselin numeraalinen arvo kuvaa tutkimukseen vastanneiden määrää ja vaaka-akselilla on arvosana-asteikko palvelun onnistumisesta. Osaan kuvaajista on lisätty asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen numeraaliset arvosanat tukemaan päätelmiä. Analyysissä käytetään havainnoinnilla ja haastattelemalla saatuja tietoja tukemaan tuloksia ja kehitysedotuksia.

Kuvassa 2 on asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden arvio asiakaspalvelijoiden tavoitettavuudesta. Nopea tavoitettavuus on pikahuollolle tärkeä ominaisuus, ja mahdolliset ruuhkatilanteet voivat hidastaa palvelua. Vastausten perusteella asiakaspalvelijat ovat onnistuneet palvelemaan asiakkaita tarpeeksi nopeasti yli puolen vastanneiden asiakkaiden antaessa arvosanaksi yli kahdeksan. Asiakkaiden arvion mukaan oikean henkilön tavoittamiseen kului aikaa noin neljä minuuttia. Asiakaspalvelijoiden haastattelujen perusteella asiakkaita tulee useasti monia kerralla, mikä aiheuttaa ruuhkatilanteita lähes päivittäin. Ruuhkia voi syntyä myös palvellessa asiakasta puhelimessa. Ilmeni, että uuden mallin ansiosta muut asiakaspalvelijat pystyvät auttamaan pikahuollon asiakaspalvelijaa edellä mainituissa tilanteissa. Nämä asiat huomioiden odotusaikaa voidaan pitää todella kohtuullisena.

Haastatellessa asiakaspalvelijoita ja mekaanikkoja sekä havainnoidessa ympäristöä ilmeni, että pikahuollon asiakkaille ei ole loogista odotuspaikkaa, kun pikahuollon asiakaspalvelija palvelee toista asiakasta. Tähän ongelmaan voisi toimia ratkaisuna yksinkertaisesti tuolit, jotka olisivat sijoitettu pikahuollonpisteen eteen. Haastatteluissa esiintyi ehdotuksia vuoronumeroilla tai vastaavalla tavalla toimivasta pikahuollonpisteestä.

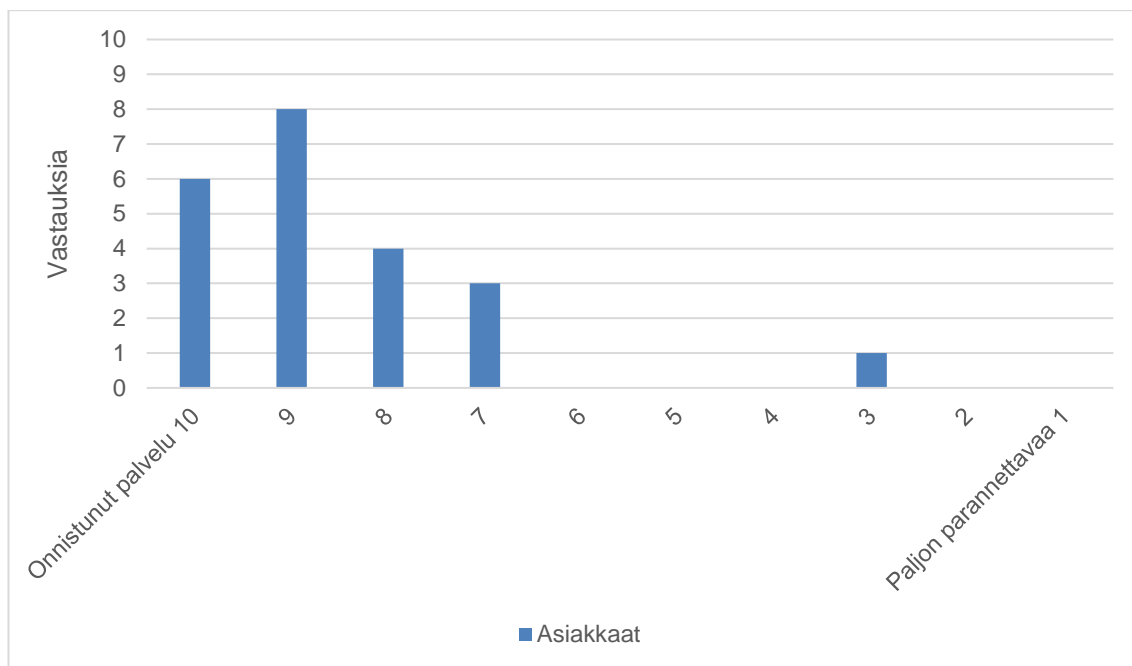


Kuva 2. Arvio asiakaspalvelijoiden tavoitettavuudesta; asiakaspalvelijat ovat arvioineet omaa tavoitettavuuttaan asiakkaiden näkökannalta.

Seuraavaksi käsitellään asiakaspalvelijan luomaa ensivaikutelmaa asiakkaaseen. Ensivaikutelman luomiseen liittyy monia asioita, kuten aiemmissa luvuissa on esitelty. Ensivaikutelma vaikuttaa asiakkaan uudelleen asioimiseen yrityksessä, joten siihen täytyy panostaa.

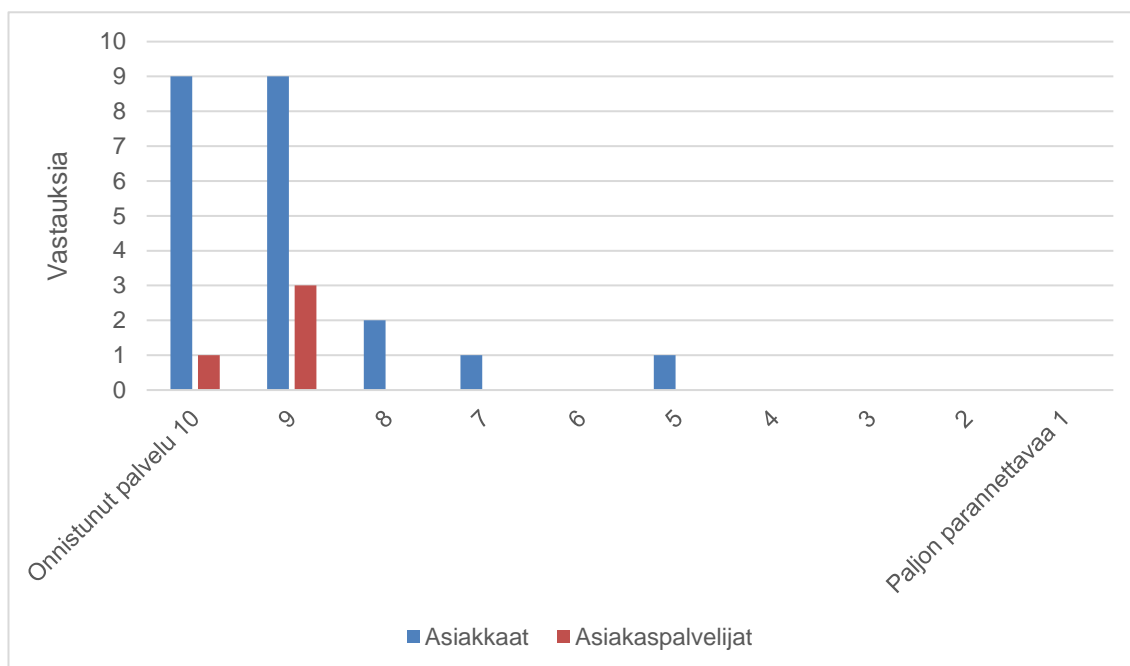
Kuten kuvasta 3 voidaan nähdä, asiakkaat ovat pitäneet asiakaspalvelun ensivaikutelman tasoa yleisesti hyvänä. Haastatteluista selvisi asiakaspalvelijoiden pitävän hyvää tietopohjaa sekä tasalaatuista palvelua ensivaikutelman kannalta tärkeinä tekijöinä. Haastattelujen perusteella negatiiviseen ensivaikutelman syntymiseen vaikuttavat kiire ja ruuhkatilanteiden paine, josta ainut parannusta vaativa arvosana johtuu.

Haastatteluissa ja havainnointitilanteissa ilmeni useasti, että ruuhkatilanteissa muiden asiakaspalvelijoiden on tarjottava apua pikahuollon asiakaspalvelijalle. Ruuhkatilanteissa ei ole suotavaa ohjata asiakkaita pikahuollon pisteelle jonottamaan vaan palvella asiakasta parhaan mukaan. Asiakaspalvelijoiden mukaan kiirettä voi vähentää tulemalla ajoissa paikalle, jolloin pystyy ottamaan asiakkaita ennakkoon vastaan ja tarkastamaan mahdolliset keskeneräiset työt.



Kuva 3. Arvio asiakaspalvelijoiden vastaanoton ensivaikutelmasta.

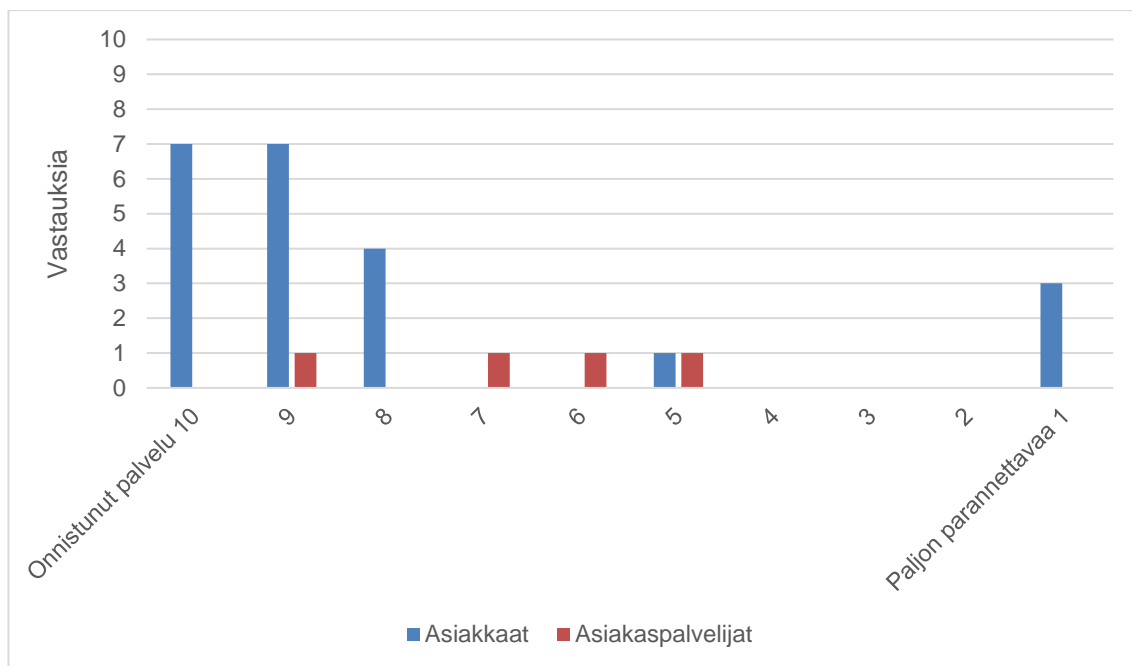
Ensivaikutelman jälkeen tarkastellaan, kuinka hyvin ja avoimesti asiakaspalvelijat ovat antaneet asiakkaiden kertoa tarpeistaan sekä onko asiakkaiden tarpeisiin osattu vastata. Kuvasta 4 voidaan päätellä asiakaspalvelijoiden antavan asiakkaan kertoa todella avoimesti tarpeistaan. Asiakkaat ovat lähes poikkeuksetta antaneet arvosanaksi yli kahdeksan eikä kukaan asiakkaista ei kommentoinut mitään negatiivista avoimesta keskustelusta. Kaikki haastatellut asiakaspalvelijat ovat antaneet arvosanaksi yli kahdeksan ja ovat asiakkaiden kanssa samaa mieltä onnistuneesta palvelusta. Haastatteluissa esiin nousi nopeasti asiansa esittävät asiakkaat, joiden puhetta joudutaan rauhoittamaan, että saadaan oikea ja tarpeellinen tieto muistiin. Hyvänä muistisääntönä asiakaspalvelijoille on ottaa oma aika jokaisen asiakkaan kanssa.



Kuva 4. Arvio asiakkaan ja asiakaspalvelijan avoimesta keskustelusta.

Asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen vaatii asiakaspalvelijoilta ammattitaitoa ja kärsivällisyyttä, tätä käsitellään seuraavassa kuvassa. Siitä nähdään asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden antamissa arvosanoissa selvää hajontaa. Myönteisenä voidaan pitää positiivisten vastausten määrää heikompiin verrattuna. Asiakaskyselystä nousi esiin muiden yritysten varustelemaat ajoneuvot, joiden korjaus ja diagnosointi on hankalaa tietojen ja sähkökaavioiden saatavuuteen liittyvien ongelmien takia. Asiakaspalvelijoiden haastatteluissa nousi esiin asiakkaiden tarve saada tietää ajoneuvojen diagnosointiin ja korjaukseen tarvittava aika. Asiakkaat kysyvät tätä aikaa ajoneuvoa tuodessa lähes aina, ja vastausta on lähes mahdotonta antaa diagnosointia vaativille töille. Heikot arvosanat johtuvat juuri tästä. Asiakaspalvelijoiden avosanojen hajonta johtuu siitä, että he eivät pysty arvioimaan diagnosointia vaativien töiden aikataulua asiakkaille.

Diagnostiikkamekaanikon ja asiakaspalvelijan kommunikointia lisäämällä pystyttäisiin viikakoodien lukemisen jälkeen antamaan asiakkaalle suuntaa antava aikataulu diagnosoinnin suhteen. Asiakaspalvelijan on rohkeasti ja avoimesti tuotava asiakkaalle ilmi tilanteet, joissa aikataulu ei ole välittömästi tiedossa ja kertoa syyt siihen. Näin asiakkaan on helpompi ymmärtää tilanne ja negatiivisia asiakaskokemuksia syntyy vähemmän.



Kuva 5. Arvio asiakkaiden tarpeisiin vastaamisesta.

Asiakaspalvelijoiden on tärkeää kysyä tarvittavat tiedot asiakkaalta hänen tuodessa ajoneuvoa korjaamolle. Kriittisten tietojen puuttuminen voi johtaa väärin tulkintoihin korjauksen suhteen. Kuvassa 6 esitellään asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden antamia arvosanoja tarpeellisten tietojen kysymisestä. Mekaanikkojen arvosanat kuvaavat asiakaspalvelijoiden täyttämien työmääräyksien tietoja ja niiden tarpeellisuutta ajoneuvon diagnoosinnin ja korjauksen kannalta.

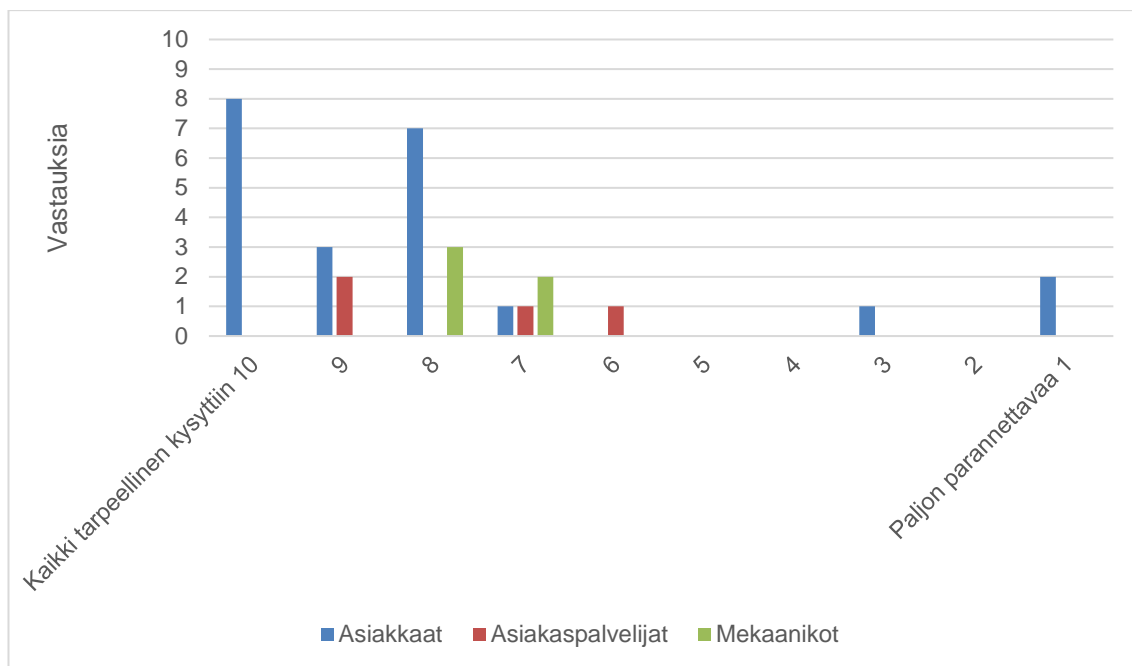
Kuvaajaa tutkiessa voidaan havaita asiakaspalvelijoiden kysyneen tarpeelliset tiedot todella hyvin. Heikommassa ääripäässä on muutamia palautteita, minkä lisäksi asiakaspalvelijoiden antamissa arvosanoissa on hajontaa. Asiakkaiden kommentteja ja asiakaspalvelijoiden haastatteluja analysoimalla voidaan todeta huonojen arvosanojen johtuvan aikatauluihin liittyvistä tiedusteluista.

Asiakkaat ovat antaneet negatiivista palautetta, jos heille ei ole pystytty antamaan ajoneuvon diagnosointiin tai korjaukseen liittyvää aikataulua. Tämä asia nousi esiin jo edellistä kuvaajaa analysoitaessa. Mekaanikkojen haastatteluista selvisi liian pitkän ja vaikeaselkoisen tekstin tuovan haasteita diagnosointiin. Heidän mielestään asiakaspalvelijoilta on helppo kysyä tarkentavaa informaatiota viankuvaukseen. Asiakaspalvelijat sekä mekaanikot kommentoivat ajoneuvon sijaintitietojen olevan puutteellisia, mikä hidastaa

mekaanikkojen työn aloittamista. Näistä syistä mekaanikkojen arvosanat ovat seitsemän ja kahdeksan välillä.

Haastatteluja analysoimalla asiakaspalvelijoiden arvosanojen hajonnan syyksi selvisi ajoneuvon aikataulun kysyminen ja tiedon saaminen asiakkaalta. Kuljettajien tuodessa ajoneuvoja pikahuoltoon heille ei ole välttämättä selvillä ajoneuvojen seuraavat kuljetukset. Tällöin he eivät pysty antamaan ajoneuvon aikataulua koskevia tietoja. Näissä tapauksissa asiakaspalvelijan on otettava yhteyttä ajoneuvon ajojärjestelyistä vastaavaan henkilöön ja selvitettävä aikataulut häneltä.

Asiakaspalvelijoiden ottaessa asiakasta vastaan asiakaspalvelijoiden olisi hyvä käyttää listaa, josta he voisivat loogisessa järjestyksessä kysyä kaikki tarvittavat tiedot. Yrityksellä on käytössä lista, jota voitaisiin päivittää asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen kanssa vastaamaan heidän tarpeitaan. Työmääräykset, joihin informaatiot täytetään, tulisi aukaistua ja täytettyä samalla tavalla. Tämä selkeyttäisi työmääräyksen ulkoasua ja helpottaisi mekaanikkojen toimintaa sekä informaation kulkua. Yrityksiin, joissa on useita kuljettajia, voitaisiin olla yhteydessä ja kysyä mahdollisuutta kuljettajien informointiin ajoneuvojen seuraavista käyttöaikatauluista. Heille olisi hyvä perustella tämän tiedon tarve. Tämä nopeuttaisi pikahuollon toimintaa, ja asiakaspalvelijan olisi helpompaa päätellä pikahuollon tarvetta aikataulutiedon ja tapauksen mukaan.



Kuva 6. Arvio tarvittavien tietojen kysymisestä ajoneuvoa tuotaessa korjaamolle, jossa mekaanikot arvioivat asiakaspalvelijan työmääräykselle täytettäviä tietoja.

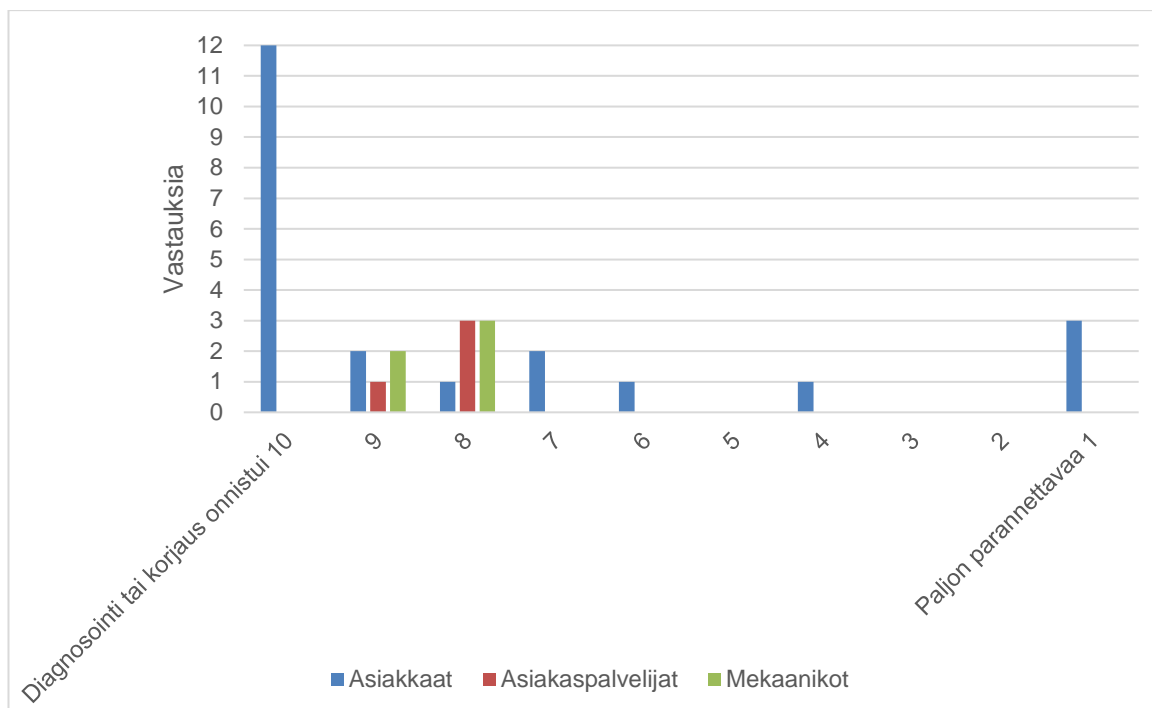
Pikahuollon tärkein tehtävä on ajoneuvon vian diagnosointi ja korjaus. Asiakaskyselystä selvisi asiakkaiden arvostavan, kun vika saadaan diagnosoitua tai korjattua ensimmäisellä kerralla. Kuvassa 7 esitellään diagnosoinnin ja korjauksen onnistumista. Tätä tärkeää aihetta on hyvä analysoida niin asiakkaiden, asiakaspalvelijoiden kuin mekaanikojen kannalta. Näin saadaan monipuolinen tarkastelupinta aiheesta, johon vaikuttaa jokainen tutkimuksen päätekijä.

Tarkastellessa kuvaajaa selviää, että yli puolet vastanneista asiakkaista ovat antaneet täydellisen arvosan diagnosoinnin ja korjauksen onnistumisesta. Asiakaspalvelijoiden ja mekaanikojen arvosanat painottuvat vahvasti onnistuneen diagnosoinnin ja korjauksen puolelle. Huomioitavaa on neljän asiakkaan antamat heikommat arvosanat, joista kolme sijoittuu osioon paljon parannettavaa.

Analysoidessa asiakkaiden kommentteja nousee toistuvasti esiin korjauksien aikataulu, kuten tässäkin tapauksessa. Asiakkaat toivoisivatkin tarkkuutta tähän, mutta kuitenkin ymmärtävät aikataulun arvioinnin olevan haasteellista. Asiakkaiden kommentteista selvisi tilanteita, joissa ajoneuvon vikaa ei saatu selville tai korjattua ensimmäisellä kerralla.

Asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen haastatteluissa ilmeni sähkö- ja väylävikojen sekä pakokaasujen jälkikäsittelyjärjestelmiin liittyvien vikojen diagnosoinnin olevan haasteellista. Näissä tilanteissa aikataulun arviointi on todella vaikeaa samoin kuin työn määrittely suoraan pikahuoltoon kuuluvaksi tai kuulumattomaksi. Haastatteluissa nousi esiin tapauksia satunnaisista vioista, joissa ajoneuvon vika ei ole havaittavissa, kun ajoneuvoa tuodaan pikahuoltoon. Mekaanikkojen haastatteluista selvisi, että tällaiset viat eivät välttämättä jätä mitään jälkiä tai vikakoodeja, jolloin diagnosointia on vaikea suorittaa sillä hetkellä. Asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen haastattelujen perusteella tällaisia vikoja omaavia ajoneuvoja käy pikahuollossa viikoittain. Kiireen ja ruuhkan koettiin luovan paineita mekaniikoille sekä asiakaspalvelijoille ja näin vaikuttavan inhimillisten virheiden määrään, ja nämä osaltaan vaikuttavat diagnosoinnin ja korjauksen onnistumiseen ajallaan. Mekaanikot kertoivat puutteellisten varaosien saatavuuden vaikuttavan korjauksen onnistumiseen tiettyjen ajoneuvojen kohdalla.

Kehitysehdotuksena aikataulujen informoimiselle voisi toimia jo aikaisempaa kuvaajaa analysoitaessa mainittu tapa kommunikoinnin lisäämisestä. Mekaanikon diagnosoinnin ollessa valmis tai diagnosoinnin ollessa pikahuoltoon ajallisesti liian haastava asiakaspalvelijan tulisi tarkastella tilannetta ja tuoda informaatio aikataulusta asiakkaalle. Vastaavasti asiakaspalvelija voisi informoida mekaanikkoa, jos asiakkaalla on kiire ja diagnosoinnin tulos on aikataulun kannalta kriittistä tietää. Asiakaspalvelijat kertoivat diagnostiikkamekaanikon helpottavan asiakkaan informointia aikataulusta. Diagnostiikkamekaanikon suoritettua diagnosoinnin hän tarkistaa tarvittavien varaosien saatavuuden. Näin asiakkaalle saadaan kerrottua nopeammin diagnosoinnin tulos sekä varaosien saatavuus.

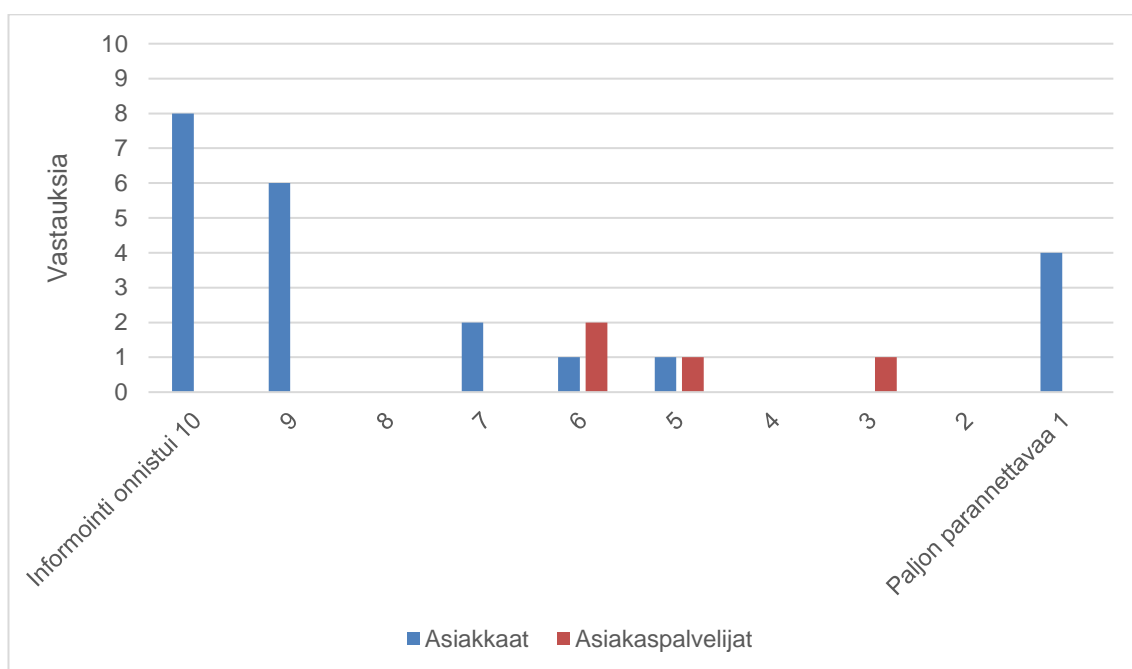


Kuva 7. Arvio diagnosoinnin tai korjauksen onnistumisesta.

Asiakkaiden kyselylomakkeita analysoitaessa toistui huomattavan paljon aikataulu ja aikataulun informointi. Näihin asioihin liittyy keskeisesti asiakkaiden informointi työn edetessä sekä työn valmistuttua. Asiakaspalvelijan ja mekaanikon kommunikointi on avainasemassa asiakkaalle välittyvän informaation suhteen. Tätä informoinnin toimivuutta tarkastellaan kuvan 8 avulla.

Kuvasta selviää, että yli puolet vastanneista asiakkaista on ollut täysin tai lähes täysin tyytyväisiä asiakaspalvelijoiden informoinnin määrään ja laatuun. Lopuissa vastauksissa esiintyy hajontaa, ja neljä asiakasta on vastannut informoinnin vaativan paljon parannettavaa. Asiakkaat ovat kommentoineet aikataulun informoinnin olleen hankalaa sekä informaatiota on saanut vain erikseen kysymällä, vaikka diagnoosi ja korjaus olivat kestäneet kauan. Tarkasteltaessa asiakaspalvelijoiden antamia arvosanoja huomataan heidän suhtautuvan todella kriittisesti asiakkaiden informoinnin toimivuuteen. Asiakaspalvelijoiden haastatteluista selvisi muiden töiden vievän runsaasti aikaa sekä ruuhkien vaikuttavan asiakkaiden informointiin. Asiakaspalvelijat kuitenkin tiedostavat ongelman olemassaolon ja ovat halukkaita kehittämään tätä aluetta. Haastattelujen perusteella asiakaspalvelijat pyrkivät informoimaan asiakkaita paremmin, kun asiakkaat tuovat informaation tarpeen esille.

Tuloksista kävi ilmi, että informointiin ei ole selkeää toimintamallia. Asiakaspalvelijoiden tiedostaessa ongelman voidaan asiaan kehittää selkeä toimintamalli. Asiakaspalvelijat voisivat kysyä pikahuollon asiakkailta, haluavatko he tietää diagnosoinnin jälkeen mahdollista lisäinformaatiota aikataulusta ja korjauksesta. Asiakkaita voisi ottaa paremmin huomioon informoimalla asiakasta tilanteissa, joissa diagnosointi tai korjaus on kestänyt oletettua kauemmin. Nämä kehitysehdotukset ovat aikaa vieviä, joten niiden integroiminen pikahuollon prosessiin vaatii aikaa ja voi vaatia lisäresursseja asiakaspalveluun. Esille nousseiden parannuskohteiden ja asiakastyytyväisyyden kannalta tämä olisi kannattava parannus.

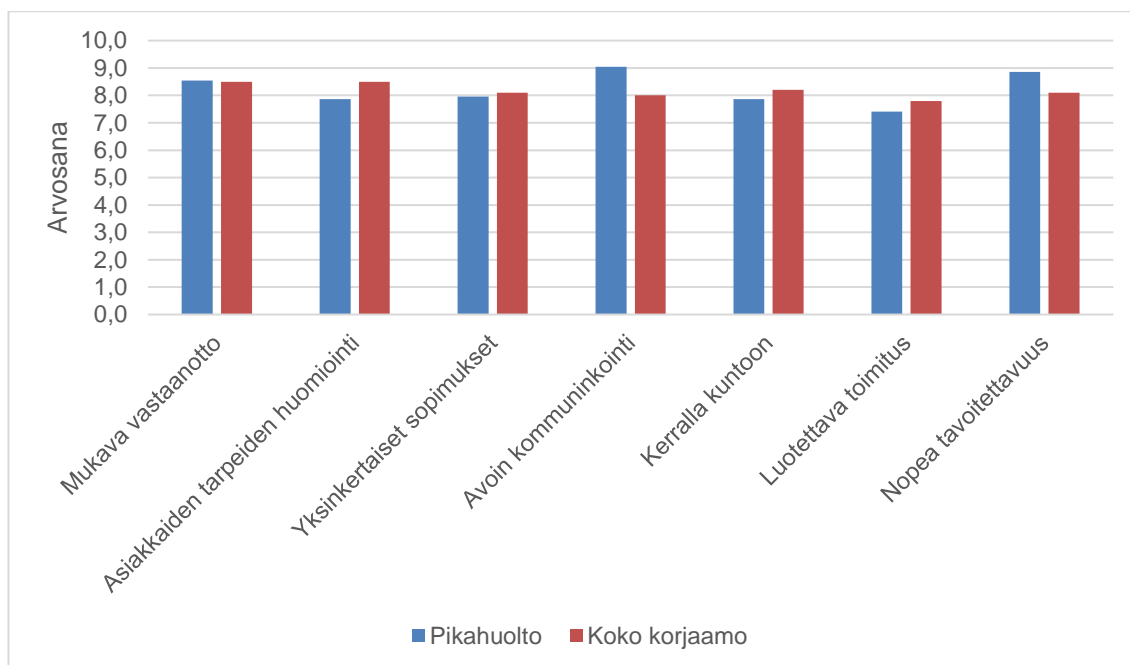


Kuva 8. Arvio asiakkaiden informoinnista työn edetessä ja valmistuttua.

Lopuksi asiakaskyselyn tuloksia verrataan koko korjaamon asiakaspalautteisiin. Kuva 9 esitellään kuvaaja, johon on laskettu kyselyn eri osioiden keskiarvot, jotta kyselyä voidaan verrata asiakaspalautteisiin. Tätä kuvaajaa on tarkasteltava kriittisesti, koska pienessä vastausmäärässä ääripäät vaikuttavat keskiarvoon huomattavasti. Asiakaspalautteisiin vertaaminen on loogista asiakaskyselyn pohjautuessa seitsemään asiakaslu-paukseen.

Kuvaajaa tarkastellessa huomataan pikahuollon kyselyn vastauksien mukailevan koko korjaamon tuloksia. Voidaan nähdä, että lyhyen kyselyjakson aikana ja uuden pikahuollon toimintamallin ollessa pilotoinnissa, ei suuria negatiivisia muutoksia ole havaittavissa

koko korjaamon asiakaspalautteisiin verrattuna. Positiivista on pikahuollon helppo tavoitettavuus sekä asiakaspalvelijoiden ja asiakkaiden avoin kommunikointi. Sekä kuvaajan että haastattelujen perusteella voidaan todeta pilotointijakson olleen onnistunut. Haastattelujen mielestä uusi malli toimii kaikin tavoin vanhaa mallia paremmin.



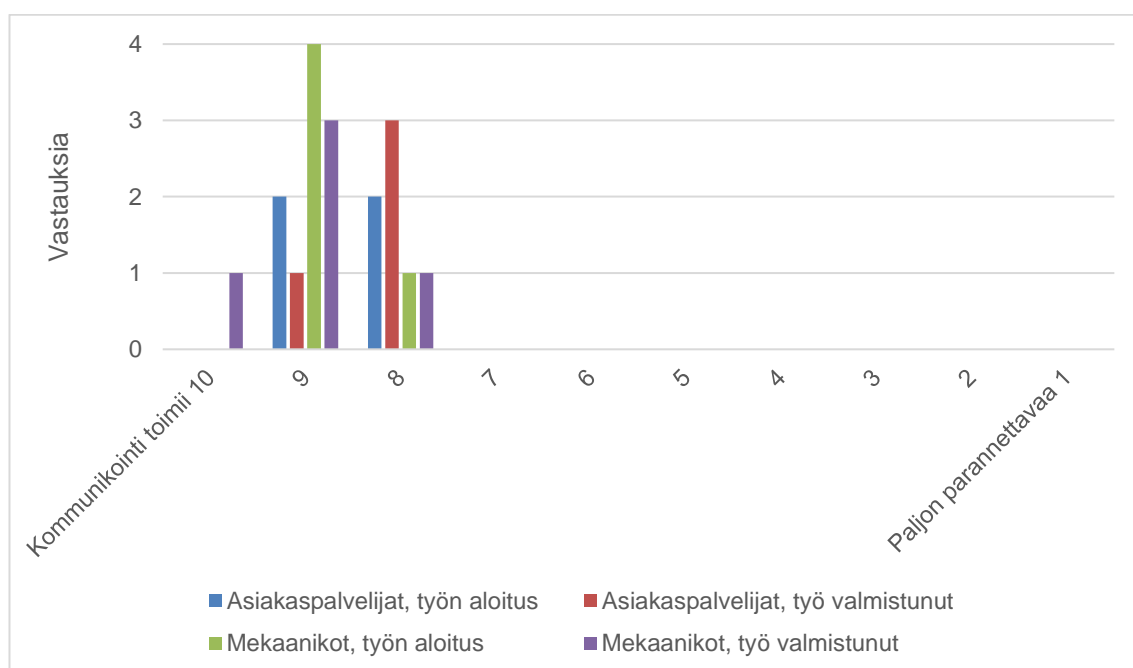
Kuva 9. Yhteenveto pikahuollon asiakaskyselystä ja koko korjaamon asiakaspalautteista vuodelta 2018–2019.

7.1.2 Asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen kommunikointi

Asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen kommunikointi on erittäin tärkeää niin mekaanikkojen hakiessa uutta työmääräystä kuin mekaanikon tuodessa valmista työmääräystä takaisin asiakaspalvelijalle. Mekaanikon hakiessa työtä on tärkeää, että mekaanikko saa tarpeeksi informaatiota viasta aloittaakseen diagnosoinnin tai korjauksen. Mekaanikon palauttaessa valmista työmääräystä takaisin asiakaspalvelijalle on hyvä käydä suoritettu työ läpi hänen kanssaan. Tämän jälkeen asiakaspalvelijan on helpompi informoida tehdyt työt asiakkaalle.

Asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen haastatteluita analysoimalla selvisi kommunikoinnin toimivan hyvin työmääräystä haettaessa sekä mekaanikkojen palauttaessa valmista työmääräystä. Tätä tukee kuva 10 asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen kommunikoinnista. Asiakaspalvelijat kertoivat pystyvänsä helposti informoimaan mekaanikoille

tehtävät työt asiakaskontaktin sekä itse avatun työmääräyksen ansiosta. Mekaanikot ja asiakaspalvelijat totesivat erikoisempien ja haastavien vikojen kohdalla, että kommunikoinnin lisääminen auttaa tilannetta ja näin haastavien ja erikoisten vikojen kohdalla toimitaankin. Haastatteluissa ilmeni mekaanikkojen kommunikoivan asiakkaiden kanssa tarpeen vaatiessa. Mekaanikot kertovat kommunikoinnin sujuvan hyvin asiakkaiden kanssa sekä helpottavan vianhakua tarkentavia kysymyksiä esittämällä. Haastattelujen perusteella ruuhkat vaikuttavat asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen keskinäisen kommunikoinnin laatuun.



Kuva 10. Arvio asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen kommunikoinnista työtä aloitettaessa ja työn valmistuttua.

Mekaanikkojen palauttaessa valmista työtä asiakaspalvelijoille kommunikoinnin todettiin toimivan. Haastattelujen perusteella mekaanikot kirjoittavat työmääräykseen tehdyt työt, jolloin ruuhkatilanteissakin asiakaspalvelijat pystyvät informoimaan asiakkaille nämä työt. Mekaanikoista kommunikointia voisi kuitenkin parantaa informoimalla asiakaspalvelijaa suoritetuista töistä vielä paremmin. Haastatteluista selvisi mekaanikkojen luovutettavan valmiita ajoneuvoja suoraan asiakkaalle, jolloin asiakas saa täsmällisen tiedon suoritetusta työstä. Asiakaskyselyssä selvisi asiakkaiden arvostavan mekaanikkojen hyviä sosiaalisia taitoja sekä selvensivät tästä jäävän hyvän kuvan asiakkaille.

7.2 Kehitysehdotukset tiivistetysti

Alla esitellään tutkimuksen avulla havaittuja kehityskohteita sekä mahdollisia kehitysehdotuksia. Kehitysehdotukset on pyritty laatimaan niin, että ne sulautuisivat valmiiseen pikahuollon prosessiin mahdollisimman hyvin. Näillä kehitysehdotuksilla pyritään parantamaan pikahuollon prosessin toimivuutta ja samalla kehittämään asiakastytytyväisyyttä.

- Kehityskohde: asiakkaiden jonotus pikahuollon asiakaspalvelijalle. Kehitysehdotus: pikahuollonpisteelle jonottaville asiakkaille selkeä jonotuspaikka ja tuoleja sekä mahdollisesti vuoronumerojärjestelmä.
- Kehityskohde: ruuhkaantuvat aamut pikahuollon asiakaspalvelussa. Kehitysehdotus: työaikojen läpikäyminen ja mahdollinen muuttaminen. Asiakaspalvelijan tulisi ehtiä tarkastaa keskeneräiset työt, ennen ensimmäisten asiakkaiden vastaanottoa.
- Kehityskohde: aikataulun informoiminen asiakkaalle. Kehitysehdotus: asiakaspalvelijan ja mekaanikon kommunikointia lisäävä diagnosoinnin aikana ja diagnosoinnin valmistuttua. Mekaanikoille informaatio, kun asiakas haluaa lisätietoja aikataulusta diagnosoinnin edetessä tai valmistuttua.
- Kehityskohde: työmääräysten avaaminen. Kehitysehdotus: selkeä lista asiakaspalvelijoille, jonka mukaan he avaavat työmääräyksen ja täyttävät asiakkaalta saadut tiedot työmääräykseen. Viankuvauksen tulisi olla mahdollisimman tarkka ja täsmällinen, ilman ylimääräisiä tekstejä.
- Kehityskohde: yritysten kuljettajat, joilla ei ole aikataulutietoja ajoneuvon käytöstä. Kehitysehdotus: sopimukset yrityksiä kanssa selkeästä toimintatavasta, joko yritys informoi kuljettajille aikataulutiedot tai asiakaspalvelijoille selkeät yhteyshenkilöt yritysten ajoneuvojen aikatauluista vastaavista henkilöistä.
- Kehityskohde: valmiiden töiden informointi. Kehitysehdotus: mekaanikoille selkeä toimintamalli, miten toimitaan, kun asiakaspalvelija on varattu. Työmääräykseen kenttä, johon mekaanikko merkitsee tiedot epäselvissä tilanteissa. Näin asiakaspalvelija voi tarvittaessa soittaa mekaanikolle vapautuessaan asiakaspalvelutilanteesta.

8 Pikahuollon tulevaisuus

Pikahuollon tulevaisuus ja toiminta näyttävät hyvältä. Ajoneuvojen jatkuva kehitys ja uudet avustavat teknologiat sekä nopeasti vaihdettavat kuluvat osat tuovat pikahuoltoon jatkuvasti uusia ja vanhoja asiakkaita. Ajoneuvojen jatkuva tarve pitkien välimatkojen maassa takaa pikahuollon toiminnan tarpeen jatkossakin niin henkilöautojen kuin raskaan kaluston puolella.

Elektronisten komponenttien lisääntyessä ajoneuvoissa diagnosoinnin merkitys kasvaa. Ajoneuvon vikakoodien perusteella voidaan mahdollinen vika todeta ja ellei vika vaikuta ajoneuvolla liikkumiseen, voidaan asiakas päästää jatkamaan matkaa ja ohjata määränpäässä korjaamolle, johon on voitu ennakoida korjaukseen tarvittavat osat. Pikahuollon avulla saadaan pidettyä ajoneuvot liikenteessä sekä minimoitua asiakkaiden odotusajat. Hektisessä maailmassa asiakkaille on tärkeää nopea ja laadukas palvelu, jollaista pikahuolto pyrkii tarjoamaan.

9 Yhteenveto ja pohdinta

Tutkimuksessa keskityttiin pikahuollon kolmeen päätekijään sekä heidän toimintaansa prosessissa, lisäksi tuotiin esiin pikahuollon eri toimintamalleja. Tutkimusmenetelminä käytettiin asiakaskyselyä, havainnointia ja haastatteluja. Näiden menetelmien avulla ja tuloksia analysoimalla pyrittiin löytämään prosessista kehitettäviä kohteita sekä tuomaan näihin kohteisiin kehitysehdotuksia.

Insinööriyön tekeminen oli prosessina mielenkiintoinen ja haastava. Pikahuollon toiminta kiinnosti itseäni yleisesti ja erityisesti prosessi tämän toiminnan takana. Ajoneuvojen jatkuva kehitys luo pikahuollolle omat haasteensa.

Monivaiheinen tutkimus, johon kuului asiakaskyselyn toteuttaminen ja asiakaspalvelijoiden sekä mekaanikkojen haastattelut toivat tutkimukseen omat haasteensa. Haastavinta tutkimuksessa oli analysoida näiden kolmen päätekijän tulokset yhteneväksi kokonaisuudeksi ja näistä tuloksista sulauttaa toimivia kehitysehdotuksia pikahuollon prosessiin. Vaativuutta lisäsi asiakaspalvelijoiden ja mekaanikkojen työvuorojen ja haastattelujen aikataulutus sekä pikahuollon uuden toimintamallin pilotoinnin aloitus.

Jälkikäteen pohdittuna asiakaskyselyn lisäksi olisin voinut haastatella asiakkaita, mutta tämän toteutus olisi ollut ajallisesti ja käytännönsyistä todella vaativaa. Voidaan todeta haastattelujen, havainnoinnin ja kyselytutkimuksen onnistuneen, sillä näiden vastauksien perusteella saatiin koostettua laajasti materiaalia, jonka pohjalta prosessin kehityskohteita voidaan konkreettisesti tarkastella ja luoda mahdollisia kehitysehdotuksia. Tutkimuksen kehitysehdotuksien pohjana pidettiin helppoa sulauttamista toimiviin prosesseihin.

Insinööriyön valmistuttua kehityskohteet ja -ehdotukset käytiin läpi yrityksen kehityspäivässä sekä huoltopäällikön kanssa kahdestaan. Kehityskohteet saivat positiivisen vastaanoton aiheiden ollessa selvästi kehitystä vaativia. Kehityskohteita esiteltäessä yrityksen työntekijät antoivat omia näkemyksiään kehitysehdotuksista. Kehityskohteista keskusteltaessa nousi selvästi esiin asiakkaiden jonotus, ruuhkaantuvat aamut sekä työmääräyksien täyttäminen.

Pikahuollon kehityskohteiden tutkimisen ja analysoimisen avulla löydettiin yritykselle useita kehityskohteita ja -ehdotuksia. Konkreettisia muutoksia kehitysehdotusten suhteen sovittiin työmääräyksien avaamiseen ja pikahuollon asiakaspalvelijoiden työaikoihin liittyen. Asiakaspalvelijoille tullaan päivittämään lista, jonka mukaan he avaavat ja täyttävät työmääräykset. Pikahuollon asiakaspalvelijoiden työajoista tullaan keskustelemaan ja niitä muutetaan prosessiin sopiviksi.

Pikahuollon pilotointimalli todettiin yrityksessä toimivaksi, ja sitä päätettiin jatkaa pilotointijakson jälkeen. Pikahuollon toiminnan kehittämiseen päätettiin perustaa oma kehitysryhmä, jossa voidaan pohtia tutkimuksessa esiin nousseita kehityskohteita ja -ehdotuksia sekä havainnoida uusia kehityskohteita. Ryhmän tehtävänä on lisäksi seurata, kuinka uudet kehitysehdotukset sulautuvat pikahuollon toimintaan.

Lähteet

- 1 Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- 2 Kananen, Jorma. 2008. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- 3 Vehkalahti, Kimmo. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Verkkoaineisto. Helsingin yliopisto. <<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 18.2.2020.
- 4 Siitonen, Pauliina. 2017. Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä. Verkkoaineisto. SlidePlayer. <<https://slideplayer.fi/slide/11874230/>>. Luettu 18.2.2020.
- 5 Öljypisteen palvelut. Verkkoaineisto. Öljypiste. <<https://oilpoint.fi/palvelut>>. Luettu 29.1.2020.
- 6 Pikahuolto. Verkkoaineisto. Stadin Fixus. <<https://www.stadinfixus.fi/pikahuolto>>. Luettu 29.1.2020.
- 7 Tuulaniemi, Juha. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- 8 Korhonen, Heidi; Valjakka, Tiina & Apilo, Tiina. 2011. Asiakasymmärrys teollisuuden palveluliiketoiminnassa. Verkkoaineisto. VTT. <<https://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2011/T2598.pdf>>. Luettu 31.1.2020.
- 9 What Is Consumer Behavior in Marketing. Verkkoaineisto. Study. <<https://study.com/academy/lesson/what-is-consumer-behavior-in-marketing-factors-model-definition.html>>. Luettu 11.2.2020.
- 10 Raijas, Anu. 2016. Kuluttajakäyttäytymisen eri ilmenemismuodot. Verkkoaineisto. KKV. <<https://docplayer.fi/28150388-Kuluttajakayttaytymisen-eri-ilmenemismuodot.html>>. Luettu 11.2.2020.
- 11 Mattinen, Hannu. 2006. Asiakkuusosaaminen: kuuntele asiakastasi. Helsinki: Talentum.
- 12 Ylikoski, Tuire. 2000. Unohtuiko asiakas. Helsinki: KY-palvelu.
- 13 Arantola, Heli. 2003. Uskollinen asiakas: kuluttaja-asiakkuuksien johtaminen. Helsinki: WSOY.
- 14 Rayudy, C.S. 2010. Communication. E-kirja. Global Media.

- 15 Työkäyttäytyminen. Verkkoaineisto. TTK. <https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot/tyokayttaytyminen>. Luettu 13.2.2020.
- 16 Auton pikahuolto. Verkkoaineisto. Autokorjaamo Vepsäläinen. <<https://autokorjaamovepsalainen.net/pikahuolto/>>. Luettu 13.2.2020.
- 17 Öljypisteen palvelut. Verkkoaineisto. Öljypiste. <<https://oilpoint.fi/palvelut>>. Luettu 29.1.2020.
- 18 Öljypisteen toimipisteet, palvelemme. Verkkoaineisto. Öljypiste. <<https://oilpoint.fi/toimipisteet>>. Luettu 29.1.2020.
- 19 Pikahuolto. Verkkoaineisto. Rinta-Joupin Autoliike <<https://www.rinta-jouppi.com/autohuolto/pikahuolto/>>. Luettu 30.1.2020.
- 20 Pikahuolto ja katsastus. Verkkoaineisto. Volvo Truck Center Vantaa. <<https://www.volvotruckcenter.fi/vtc/our-depots/vantaa/osumakuja4.html>>. Luettu 30.1.2020.
- 21 Pikahuolto, aukioloaika. Verkkoaineisto. LänsiAuto Vantaa. <<https://www.lansi-auto.fi/yritys?dealer=8>>. Luettu 30.1.2020.
- 22 Autokeskus toimipisteet, huollon pikapalvelu. Verkkoaineisto. Autokeskus. <<https://autokeskus.fi/toimipisteet/?services=Pikapalvelu>>. Luettu 30.1.2020.
- 23 Huoltopalvelut. Verkkoaineisto. ToyotaKaivoksela. <<https://www.ttnordic.fi/huolto/huoltopalvelut/pikahuolto.html>>. Luettu 30.1.2020.
- 24 Aukioloajat, pikahuolto. Verkkoaineisto. Veho Ylästö. <<https://www.vehotrucks.fi/liikkeet/ylasto/>>. Luettu 29.1.2020.
- 25 Yritys- ja yhteystiedot, aukioloajat. Verkkoaineisto. Volvo Truck Center Vantaa. <<https://www.volvotruckcenter.fi/vtc/our-depots/vantaa.html>>. Luettu 30.1.2020.

Saatekirje

Hei, kiitos kun kävitte yrityksessä pikahuollossa. Haluaisimme kuulla mielipiteenne pika-huollon toiminnasta, kehittääksemme palvelua. Vastaattehan alla olevasta linkistä au-keavaan kyselyyn. Vastaamiseen menee aikaa n. 2–5 min. <Linkki>.

Kyselylomake

Kiitos asioinnista yrityksen toimipaikassa. Alla kahdeksan kysymystä pikahuollon palveluun liittyen. Arviointi suoritetaan asteikolla 1–10. (1 parannettavaa palvelussa ja 10 onnistunut palvelu). Jokaisen kysymyksen alla on lisäksi kommenttikenttä palautetta varten.

Kyselyä käytetään pikahuollon analysointiin insinööriyössä. Mitään tietoja vastaajista ei yksilöidä ja vastaajia ei voida tunnistaa kyselyn perusteella lopullisesta työstä.

Kyselyn viimeinen vastauspäivä on 31.1.2020.

Tavoititteko oikean henkilön helposti ongelman ilmetessä? (puhelimella tai paikan päällä) *

- ☐ 10 tavoitettavuus oli helppoa
☐ 9
☐ 8
☐ 7
☐ 6
☐ 5
☐ 4
☐ 3
☐ 2
☐ 1 paljon parannettavaa

Kuinka kauan teiltä kului aikaa oikean henkilön tavoittamiseen? *

Kommentit

Millaisena pidätte ensivaikutelmaa
asiakaspalvelijan/työnjohtajan vastaanotosta? *

- ☐ 10 ystävällinen ja onnistunut palvelu
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 paljon parannettavaa

Kommentit

Osattiinko tarpeisiinne vastata? *

- ☐ 10 onnistunut palvelu
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 paljon parannettavaa

Kommentit

Kysyttiinkö teiltä tarvittavat tiedot jatkoa varten?
(yhteystiedot, rekisterinumero, aikataulu) *

- ☐ 10 kaikki tarpeellinen kysyttiin
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 paljon parannettavaa

Kommentit

Annettiin teidän kertoa avoimesti tarpeistanne? *

- ☐ 10 onnistunut palvelu
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 paljon parannettavaa

Kommentit

Saatiinko ajoneuvonne vika diagnosoitua / korjattua kerralla? *

- ☐ 10 diagnosointi / korjaus onnistui
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 paljon parannettavaa

Kommentit

Saitteko tarpeeksi informaatiota työn edetessä / työn valmistuttua? *

- ☐ 10 palvelu ja informointi onnistui
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 paljon parannettavaa

Kommentit

Kommentoi vapaasti pikahuollon toimintaa ja palvelua.
(esim. jotain parannettavaa tai mikä toimii jo hyvin)

Asiakaspalvelijoiden haastattelulomake

- Kuinka nopeasti pystytte ottamaan asiakkaan vastaan?
- Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan ensivaikutelman luomiseen?
- Onko tilanteita, jolloin ette pysty antamaan asiakkaalle hänen haluamiaan vastauksia?
- Unohtuuko asiakkailta kysyä jokin kriittinen tieto useasti?
- Annatteko asiakkaan kertoa avoimesti asiansa?
- Saadaanko ajoneuvojen vika diagnosoitua tai korjattua ensimmäisellä kerralla?
- Kommunikoitteko asiakkaan kanssa työn edetessä?
- Mielipiteitä pikahuollon toiminnasta.
- Mielipiteitä kommunikoinnista mekaanikon kanssa, kun mekaanikko hakee työn.
- Mielipiteitä kommunikoinnista mekaanikon kanssa, kun mekaanikko tuo valmiin työn.

Mekaanikkojen haastattelulomake

- Onko työmääräyksessä tarvittavat tiedot työstä ja ajoneuvon vioista?
- Saatteko ajoneuvon vian diagnosoitua tai korjattua ensimmäisellä kerralla?
- Joudutteko usein kommunikoidaan asiakkaiden kanssa?
- Mielenpitoita pikahuollon toiminnasta.
- Mielenpitoita kommunikoinnista asiakaspalvelijan kanssa, työtä haettaessa.
- Mielenpitoita kommunikoinnista asiakaspalvelijan kanssa, valmista työtä palautta-
essa.